



IDC eGovernment Connection

Anuário TIC para os Sectores da
Administração Pública, Saúde e Educação


High performance. Delivered.



Apoio Institucional

 **ina**
INSTITUTO NACIONAL
DE ADMINISTRAÇÃO


**PLANO
TECNOLÓGICO
PORTUGAL
A INOVAR...**


POS_CONHECIMENTO
Programa Operacional Especialidade do Conhecimento

07



Junte-se à Mudança com **Tranquilidade e Segurança**

A Altitude Software oferece mais do que soluções inovadoras para Centros de Contacto: Oferece uma sólida parceria que inclui serviços de consultoria, de formação e apoio ao cliente, baseados nas melhores práticas da indústria e na sua experiência no mercado global. A nossa abordagem caracteriza-se por uma grande orientação a resultados, pela agilidade e pelo compromisso em ajudar os nossos clientes a alcançarem e ultrapassarem os seus objectivos

Com a Altitude Software está a usufruir de produtos sofisticados, resultado de 14 anos de experiência, usados por mais de 170 000 utilizadores, em 60 países. O nosso centro de desenvolvimento está localizado em Portugal o que garante aos nossos clientes uma rápida resposta face aos desafios que são colocados, permitindo que as suas mudanças sejam encaradas com serenidade e confiança.

Inovação ao Serviço do Negócio

Com o Altitude uCI, alie as funcionalidades de um centro de contacto multimedia às vantagens das redes IP. A solução Altitude sobre IP proporciona às empresas uma solução de centro de contacto capaz de gerir centralmente agentes em diversas localizações, gerar relatórios, direccionar chamadas em função de regras de negócio, instituir uma fila única para todas as interações, apresentar no écran a informação e histórico de contactos, gerir canais de voz em modo "inbound", "outbound" e misto; gerir correio electrónico, colaboração web e chat, entre outras funcionalidades.

A solução integra, além das centrais telefónicas tradicionais, as centrais VoIP, incluindo a Altitude vBox.



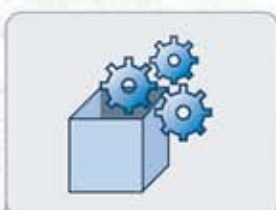
Gestão unificada dos canais de interação



VoIP



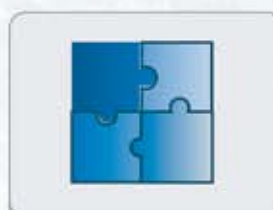
Independência de plataformas e infraestrutura



Funções de centro de contacto pré-integradas



Rápido retorno do investimento



Forte capacidade de integração

Ficha Técnica

Promoção

IDC Portugal - Marksearch, Estudos de Mercado, Lda
Contribuinte nº 507 510 453 - Capital Social €10.000
C.R.C.L.14.862
Av. António Serpa, 36 - 6º 1050-027 Lisboa
Tel.: 21 796 5487 Fax: 21 796 5476
Email: portugal@idc.com
www.idc.pt

Revisão

Gabriel Coimbra

Publicidade

Bibiana Coimbra

Concepção Gráfica e Paginação

Monica Kalman

Pré Impressão e Impressão

Textype

Periodicidade

Anual

Tiragem

3.500 exemplares

Sobre a IDC

A IDC é a empresa líder mundial na área de “market intelligence”, serviços de consultoria e organização de eventos para os mercados das Tecnologias de Informação, Telecomunicações e Electrónica de Consumo. A IDC ajuda os profissionais de Tecnologias de Informação, decisores empresariais e investidores a tomarem decisões sobre tecnologia e estratégias de negócio baseadas em factos.

Mais de 900 analistas da IDC em 90 países fornecem conhecimento profundo sobre oportunidades, tendências tecnológicas e evolução dos mercados a nível global, regional e local. Há mais de 43 anos que a IDC fornece informação estratégica para ajudar os seus clientes a atingirem os objectivos de negócio.

A IDC é uma subsidiária da IDG – International Data Group, líder mundial na área dos media tecnológicos, estudos de mercado e de eventos.

Todos os direitos reservados.

A informação contida neste anuário não pode ser reproduzida, no todo ou em parte, qualquer que seja o método utilizado, salvo autorização expressa da IDC.

Os artigos e opiniões constantes deste anuário são da responsabilidade dos próprios autores aos quais agradecemos a disponibilidade, empenho e confiança na concepção deste anuário.



www.idc.pt

4 Prefácio

Editorial IDC

6 Tendências de Investimento em TI na Administração Pública, Saúde e Educação

A Visão da Accenture

8 Serviço aos Cidadãos: Vectores de Evolução

A Visão do Plano Tecnológico

18 Governo Electrónico em Portugal: Uma prioridade para as políticas públicas

22 A Visão do Pos_Conhecimento Uma Agenda para o Futuro

A Visão do INA

24 A Importância e a Oportunidade da Administração Electrónica na Transformação dos Organismos Públicos: Que Futuro?

Listagem Principal

31 Listagem Principal com Todas as Empresas



Actividades Base

Hardware

- OKI**
62 Impressão Profissional que Permite Reduzir Custos e Aumentar Produtividade das Organizações

- 66 Listagem de Empresas de Hardware

Software

- 72 Listagem de Empresas de Software

Serviços TI

- IDC**
78 Tendências no Segmento da Administração Pública

- 80 Listagem de Empresas de Serviços TI

Telecomunicações

- Novis**
86 Líder da Inovação em Portugal

- 88 Listagem de Empresas de Telecomunicações

Soluções Disponibilizadas

Soluções para Suporte de Processos Transversais

- ITds**
92 XEO – O Novo Paradigma no Desenvolvimento Aplicacional

- Opensoft**
96 Solução Web Integrada Facilita Implementação do Novo Regime de Arrendamento Urbano

- PT Prime**
100 Serviços Partilhados e Factura Electrónica: Indutores da Modernização e Eficiência da Administração Pública

- 104 Listagem de Empresas com Soluções para Suporte de Processos Transversais

Soluções Transversais para Relação com Canais Externos

- Altitude Software**
108 A Revolução IP: Tendências e Impacto no Centro de Contacto

- 112 Listagem de Empresas com Soluções Transversais para Relação com Canais Externos

Soluções Específicas para a Adm. Pública Local

- 118 Listagem de Empresas com Soluções Específicas para a Adm. Pública Local

Soluções Específicas para Impostos e Administração

- 122 Listagem de Empresas com Soluções Específicas para Impostos e Administração

Soluções Específicas para a Defesa e Segurança Pública

- 125 Listagem de Empresas com Soluções Específicas para a Defesa e Segurança Pública

Soluções Específicas para a Justiça

- 128 Listagem de Empresas com Soluções Específicas para a Justiça

Soluções Específicas para a Saúde

- IDC**
132 Tendências no Segmento da Saúde

- 134 Listagem de Empresas com Soluções Específicas para a Saúde

Soluções Específicas para a Educação

- IDC**
138 Tendências no Segmento da Educação

- 140 Listagem de Empresas com Soluções Específicas para a Educação

Outras Soluções Específicas

- DOCmaster**
144 Gestão Documental com Identidade

- 146 Listagem de Empresas com Outras Soluções Específicas

Prefácio

É com grande satisfação que a IDC publica o 1º Anuário TIC para os Sectores da Administração Pública, Saúde e Educação. Com a edição deste documento pretendemos alargar o conjunto de informação independente acessível ao mercado.

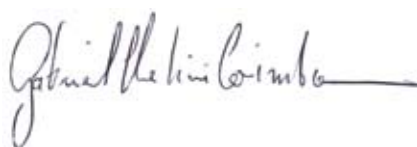
Para os fornecedores, o objectivo é projectar as soluções hoje disponíveis no mercado, enquanto que para as organizações governamentais este directório significa a possibilidade de consulta de um tipo de informação facilitadora no que toca à tarefa de consulta e decisão. Pretendemos assim, transformar este anuário numa ferramenta de trabalho de referência para identificar as principais tendências e os players deste vasto sector.

Embora as empresas apresentadas neste directório sejam consensualmente consideradas como as mais proeminentes no mercado de TIC, será bom notar que a lista não é de forma alguma exaustiva. Na realidade, a grande fragmentação existente no mercado torna proibitiva uma análise completa. Também por essa razão, embora a IDC tenha feito todos os esforços para apresentar a informação mais correcta possível, algumas empresas eventualmente foram excluídas devido à falta de dados disponíveis.

Por fim, resta acrescentar que este é o directório que nos abalçamos a realizar, num segmento que notoriamente estava por cobrir no nosso já vasto portfólio. Esperando preencher essa lacuna, temos a consciência que ainda muito ficará por aperfeiçoar. O que, cremos verdadeiramente, as próximas edições se encarregarão por fazer.

Para isso é fundamental a participação de todos os nossos leitores, através de comentários e sugestões para o email portugal@idc.com de elementos que devam ser considerados em edições futuras.

Uma última nota: a menos que expressamente referido, as opiniões constantes deste documento são da responsabilidade dos próprios autores.



Gabriel Coimbra
Research & Consulting Manager da IDC Portugal
gcoimbra@idc.com

Prefácio

Editorial IDC

Ultrapassada, segundo parece, a recessão económica que abalou a Europa, não é crível que a retoma dos mercados surja já em passo acelerado. Pelo contrário, a desconfiança ainda é grande e o expectável é que haja muita cautela no investimento.

Não obstante este contexto, o governo tem vindo, mesmo nos anos de crise, a dar importantes passos na implementação de sistemas electrónicos de contacto com o cidadão, sendo de destacar o Plano Tecnológico, sendo já visíveis algumas das medidas deles decorrentes.

Neste contexto, é de prever avanços significativos, designadamente na interoperabilidade entre sistemas aplicativos e na utilização da Internet como veículo de contacto com o cidadão. Por essa ordem de razões, o ritmo de crescimento tenderá a ser de assinalar, prevendo-se que em 5 anos as receitas geradas sejam superiores às de agora em cerca de um terço.

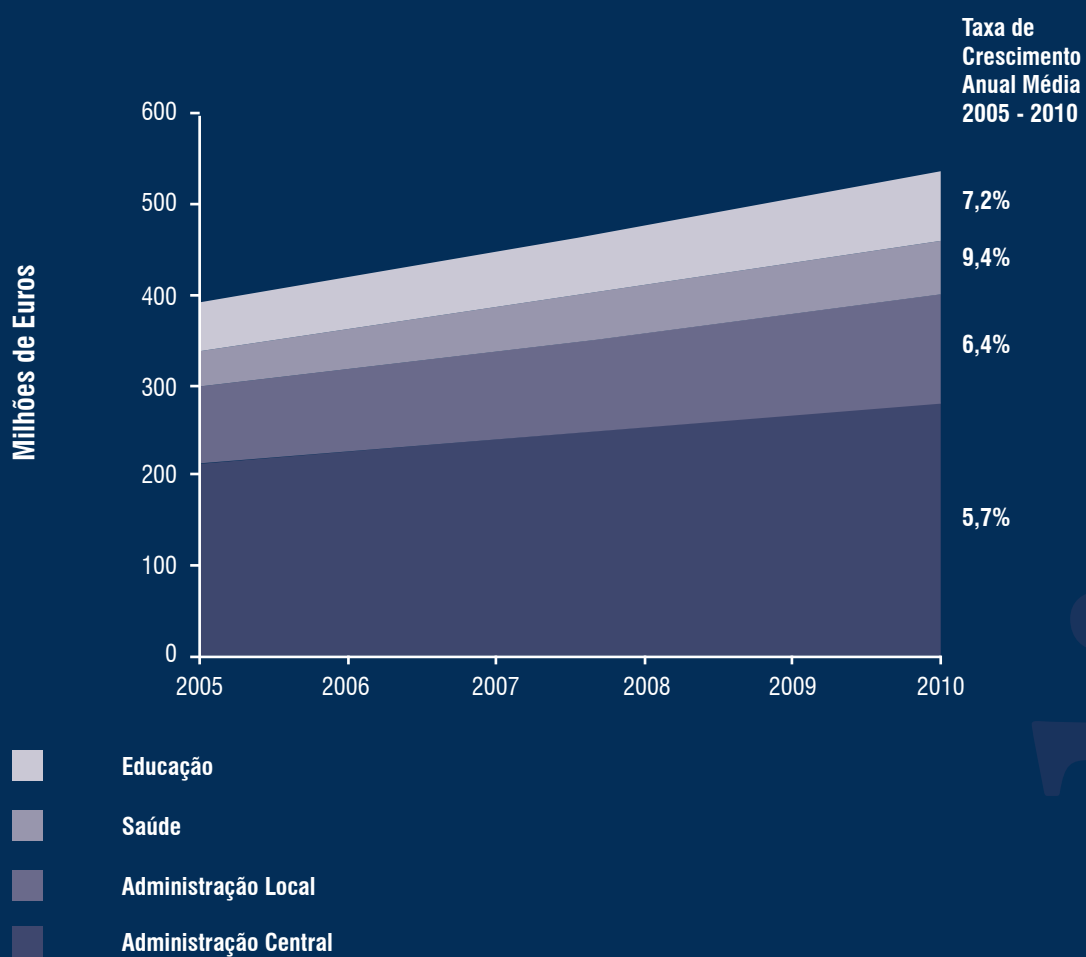
O investimento em TI na Administração Pública, em Portugal, representa 13% do volume global do mercado, sendo o realizado em equipamento o mais vultoso, de perto seguido pelos serviços. A relação entre a Administração Central e a Local é aproximadamente de 7 para 3, proporção que reflecte o facto do investimento depender directamente do governo, dado ênfase por este posto na actualização tecnológica, a par da histórica superioridade em capacidade financeira.

A Administração do Estado e Política Económica e Social é claramente o segmento da Administração Central mais investidor em TI (40% do orçamento), de perto seguida pela Segurança Social (com 30% da despesa). De assinalar os gastos com TI no sector da Defesa (14% da Administração Central).

Relativamente ao mercado da Saúde, um dos segmentos com maior potencial de crescimento, existe uma relação de 3 para 7 entre os segmentos público e privado, denotando um défice de investimento do primeiro, para mais sabendo-se ser ele o mais utilizado pela população. Uma questão a resolver pelo governo, sem dúvida. Os índices de crescimento, inclusivamente, tendem a fazer crescer a divergência.

Quanto ao mercado de Educação, o Ensino Básico e Secundário perfaz cerca de dois terços da despesa. Os níveis de investimento, contudo, são muitíssimo reduzidos, representando apenas cerca de 3,5% do total do mercado português de TI.

Despesa em TI, 2005 - 2010 (Milhões de Euros)



Fonte: IDC, 2006

A Visão da Accenture



Serviço aos Cidadãos: Vectores de Evolução

Accenture

Grupo de Administração Pública em Portugal

A melhoria da qualidade dos serviços prestados aos cidadãos pela Administração Pública é um desiderato bem antigo e que tem, nas últimas décadas, sido objecto de inúmeras iniciativas e merecido inúmeros estudos e comentários.

Em Portugal o tema tem estado sempre presente na agenda política, com maior ou menor peso relativo, sendo interessante lembrar os importantes contributos, distintos mas emblemáticos na sua época, do Secretariado para a Modernização Administrativa, no início dos anos 90, e da Missão para a Sociedade da Informação, no final da mesma década.

No final dos anos 90, o conceito de *eGovernment* ganhou importância e, durante os primeiros anos da presente década, dominou a agenda da qualidade dos serviços públicos, quase ofuscando os outros canais de prestação de serviço e por vezes relegando para segundo plano as complexidades e interdependências a considerar neste amplo domínio.

Hoje em dia, embora não existam motivos para não continuar a considerar o *eGovernment* como uma importante frente de transformação dos serviços públicos e um excelente caminho para a melhoria da qualidade desses serviços, privilegia-se a prestação de serviços em toda a sua plenitude, com uma visão articulada dos vários canais e respeitando, de forma provavelmente mais lúcida, o universo das matérias envolvidas, com as complexidades organizativas, processuais e humanas a apresentar desafios bem superiores às complexidades tecnológicas.

Com os ziguezagues que sempre caracterizaram o progresso, a Administração Pública Portuguesa prosseguiu os seus caminhos de evolução, incluindo muitas iniciativas sectoriais (por exemplo, as declarações electrónicas na Administração Fiscal) e algumas iniciativas de vocação transversal (por exemplo, o Portal do Cidadão).

E quanto aos próximos anos? Como evoluirá a qualidade dos serviços da Administração Pública, que vectores de mudança, que dinâmicas de progresso poderemos esperar? Enfim, falar sobre tendências e falar sobre o futuro, ainda que próximo, é sempre uma actividade com alguns riscos, mas que não deixa, ainda assim, de ser estimulante e interessante.

Sem pretensões de exaustão ou de hierarquização das suas importâncias relativas, abordam-se neste texto 4 realidades relativamente recentes, que serão, no que diz respeito a nossa expectativa, importantes vectores de evolução e catalisadores de progresso no que diz respeito à qualidade da prestação dos serviços da Administração Pública Portuguesa:

- Os novos modelos de atendimento presencial, na senda do “Balcão Único”;
- O Cartão de Cidadão;
- A Plataforma de Interoperabilidade dos Serviços Públicos (*Framework* de Serviços Comuns);
- Os projectos de *Entreprise Content Management* em organismos públicos.

Na senda do “Balcão Único”

Uma das vertentes pelas quais a transformação da prestação de serviço público terá de passar é, não só mas também, a reformulação do próprio modelo de interacção entre a Administração e os cidadãos e empresas. Esse imperativo de reformulação é determinado pelas exigências crescentes de aumento de eficácia (nomeadamente da rapidez de resposta, simplicidade de contacto e facilidade de acesso) e simultaneamente de eficiência, com maior produtividade e menores custos associados. Não apenas um ou outro, mas ambos.

Os aspectos relacionados com os aumentos de eficácia envolvem necessariamente um olhar diferente para o que é o “serviço” em si mesmo. Se actualmente ele é verticalizado por sector da Administração e veiculado através de redes de atendimento e prestação de serviços próprias e estanques de cada um dos sectores e subsectores da Administração, terá de passar a ser pensado de “fora para dentro” e desenhado em função da satisfação de necessidades concretas do cidadão ou

da empresa. Caso contrário, sobretudo em serviços “compostos” (em que a intervenção de vários organismos da Administração, sequencial ou simultaneamente, seja requerido), prevalecerá o foco na obtenção de um “produto” por cada um dos organismos de forma não necessariamente concertada, e não na obtenção de um resultado para o cidadão ou a empresa, com o menor número de interacções possível. Permanecerão as “idas e voltas” a cada uma das redes de atendimento de cada um desses organismos, com consumos de tempo e encargos, não só para o cliente mas também para o prestador de serviços, evitáveis e desnecessários.

A Administração tem, portanto, de passar em muitos casos a ser a “mediadora” dos seus próprios “produtos”, viabilizando que estes sejam, desde logo, pedidos como um serviço e entregues como um resultado (e não como uma soma de “produtos”), em prazos previsíveis e com menores custos.

Deverá também ser aumentada a facilidade de acesso a informação e/ou serviços cuja prestação requeira baixo grau de especialização, e cuja satisfação possa ser efectuada em contacto único, rápido e de baixa complexidade. Para além de, mais uma vez, se aumentar a comodidade e rapidez do serviço, providenciando um ponto único de acesso multi-sectorial, poder-se-á libertar tempo dos recursos tecnicamente especializados que poderão dedicar-se a questões mais complexas não resolúveis por este tipo de instância. Desde que



A Visão da Accenture

devidamente articulados os contributos e preparados os suportes a este atendimento simples de 1.ª linha, estes conteúdos poderão tornar-se muito mais acessíveis e de rápida obtenção, possibilitando simultaneamente aumentos de eficiência das estruturas sectoriais e especializadas.

São estas algumas das figuras aplicáveis, por exemplo, ao serviço de renovação de documentos (“*Perdi a carteira*”) ou compra de casa (“*Casa Pronta*”) que se prevê virem a estar gradualmente disponíveis na nova geração das Lojas do Cidadão, em que quem solicita ficará liberto da necessidade de interação com cada um dos (muitos) organismos envolvidos; ou ao balcão multi-serviços, em que uma 1ª linha de atendimento de baixa complexidade e elevada rapidez pretenderá isentar o cidadão da complexidade e tempo de contactos dispersos, e as estruturas tecnicamente especializadas para se focarem idealmente de forma exclusiva na resolução de questões complexas.

Outra questão relevante na reformulação dos modelos de prestação de serviço e atendimento será a capacidade de modularização da oferta em função de necessidades específicas ou de públicos específicos (ex: idosos, cidadãos com necessidades especiais, etc.), e também da sazonalidade de determinados eventos (inscrições, entrega de declarações, etc.). A versatilidade das capacidades de prestação de serviço e atendimento, quer em termos dos espaços de atendimento presencial, quer das capacidades organizativas, será importante para que possam ser suficientemente flexíveis e ajustáveis em função de necessidades como as referidas. Situações actualmente existentes, em que as capacidades instaladas são sobre-dimensionadas para picos ou têm dimensão insuficiente para eles, poderão desta forma ser evitadas.

...uma 1ª linha de atendimento de baixa complexidade e elevada rapidez pretenderá isentar o cidadão da complexidade e tempo de contactos dispersos...

Para além da reformulação da oferta de atendimento presencial, uma reconfiguração da prestação do serviço só será possível com a continuidade de iniciativas de diversificação de canais, mais uma vez para aumento simultâneo da eficácia (maior escolha, disponibilidade e comodidade) e eficiência (custos mais baixos por transacção).

Complementando a oferta presencial, importa tirar maior partido do canal internet e do canal telefónico, à luz de um novo modelo de serviço e com suporte em novos instrumentos de facilitação da transacção não presencial como o Cartão do Cidadão ou de interoperabilidade tecnológica como a *Framework* de Serviços Comuns. Se em relação à internet a barreira da info-exclusão poderá subsistir previsivelmente por muitos anos, em relação ao “bom e velho” telefone, esse fosso será à partida muito menor.

Será sempre essencial, em qualquer caso, centrar a actuação num modelo integrado de prestação de serviço, articular e orquestrar os contributos dos vários serviços, assegurar a actualização de conteúdos e fazer seguir regras e procedimentos comuns para que a diversificação da oferta através de outros canais possa ser mais do que (só) proliferação de oferta desgarrada e estanque. E, além disso, mobilizar os serviços públicos em torno de novos patamares de prestação de serviço, reformulando o modelo de atendimento. Só assim será possível obter, ainda que gradualmente, melhores resultados.

Cartão de Cidadão

O que um cidadão procura quando solicita um serviço público? Qualidade, comodidade, rapidez e eficiência, segurança ou *cost worth* (sentir que o custo em que incorre é bem empregue)? A resposta poderá incluir todos os pontos identificados e outros mais, em que a importância que é dada a cada um deles depende necessariamente do serviço a prestar, bem como da importância que o cidadão lhe confere (percepção).

No entanto, os desafios são elevados e diversificados, sendo necessário que a Administração Pública encontre novas soluções e abordagens numa forma mais arrojada e dinâmica, principalmente ao nível da desmaterialização de processos/serviços, promovendo a diminuição das interações presenciais, de modo a não só melhorar a eficiência e eficácia dos serviços como também a garantir uma melhor igualdade territorial.

O Cartão de Cidadão, lançado em Fevereiro último numa região-piloto (Açores), permitirá dar uma nova dimensão ao conceito de desmaterialização de processos/serviços, devido à sua forma dupla de documento físico que identifica visual e presencialmente o cidadão, e de documento digital que permite ao cidadão identificar-se, autenticar-se e assinar eletronicamente nos actos em que intervém.

O Cartão poderá constituir-se como a “chave” de acesso, através de diversos canais, a serviços de diferentes organismos públicos e privados, permitindo a sua execução de modo totalmente transaccional.

De facto, para além da autenticação e assinatura electrónica, considera-se que esta “chave” possibilitará que o cidadão autorize explicitamente a comunicação de informação entre entidades, substituindo o tradicional papel e evitando a deslocação, quer para a obtenção, quer para a sua entrega ao prestador do serviço final, actuando não só no início ou no fim, mas em toda a extensão da cadeia processual.

O grande desafio desta visão é consolidar relações de confiança entre o cidadão e a Administração Pública;



para que isto seja possível, será necessário que este tenha a percepção clara de segurança e transparência, através de mecanismos de controlo sobre uma “cont corrente” das transacções efectuadas ou em curso. Para além disso, a aproximação do cidadão ao Estado também só será possível se os próprios organismos públicos estabelecerem entre si sólidas relações de confiança na partilha de informação.

O Cartão de Cidadão possibilitará uma real mudança na abordagem ao serviço público (bem como do privado), permitindo que eventos de cariz marcadamente pesado e burocrático, como o início de actividade ou a constituição duma empresa, a compra de casa ou de carro, passem de facto a ser simples, transparentes e fáceis de executar onde quer que o cidadão se encontre e que restrições territoriais ou de recursos sejam minimizadas, permitindo que, por exemplo, um cidadão vote enquanto se encontra de férias (em Portugal ou no estrangeiro) por recurso a telemóvel, à internet ou mesmo a uma simples ATM.

E, além disso, **mobilizar os serviços públicos** em torno de novos patamares de prestação de serviço, **reformulando o modelo de atendimento**. Só assim será possível obter, ainda que gradualmente, **melhores resultados**.

A Visão da Accenture

Plataforma de Interoperabilidade dos Serviços Públicos (*Framework de Serviços Comuns*)

A evolução trouxe-nos a um estado em que é possível comunicar com outras pessoas em praticamente qualquer ponto do mundo, bastando ter acesso a um banal telefone, de qualquer cor e feitio; para que uma conversa telefónica seja possível, com a simplicidade que conhecemos, foi necessário “construir” dois pilares essenciais:

- normas tecnológicas comuns – um processo prévio de normalização das várias camadas tecnológicas usadas internacionalmente nas comunicações telefónicas;
- uma infra-estrutura partilhada, interligando as redes telefónicas de cada entidade, pois seria impensável cada uma ter que “estender” uma linha telefónica para todas as outras com quem pretendesse comunicar.

Sobre estas fundações foram surgindo serviços mais sofisticados, como a capacidade de realizar conferências telefónicas, com múltiplos intervenientes, serviços que tanto podem ser assegurados pela infra-estrutura partilhada (“a rede”), como por equipamentos ou software sofisticado utilizado pelos intervenientes, sem que “a rede” tenha que proporcionar nada mais além das normas telefónicas.

Imaginemos uma conversa telefónica entre um contabilista inglês, um jurista português e um engenheiro belga, tornada possível pelas maravilhas da conferência telefónica. Estas pessoas têm um objectivo comum (imaginário, no presente contexto), que poderia ser a produção de um relatório conjunto sobre um pedido de acreditação de uma empresa.

À partida, tal conversa estaria votada ao fracasso: os participantes falam línguas diferentes e têm contextos sociais e profissionais diferentes. Estas pessoas precisam de uma linguagem comum – uma sintaxe e semântica comum. Precisam igualmente de uma base de entendimento quanto ao significado da informação fornecida pela empresa, quanto ao papel de cada um no tratamento do pedido recebido e quais as regras a seguir neste processo até chegar a uma conclusão final.





Esta necessidade traduz-se na importância dos outros pilares da interoperabilidade: modelos de informação comuns, ao nível sintáctico e semântico, e modelos de interacção processual, definindo as acções e regras a seguir no desenrolar de um processo.

Esta pequena metáfora é inteiramente aplicável à comunicação entre sistemas de informação na Administração Pública, num universo em que as trocas de informação e os processos envolvendo múltiplas entidades abundam. Neste domínio, os pilares indispensáveis serão:

- normas tecnológicas que permitam a sistemas em plataformas técnicas distintas comunicar de forma fiável, simples e segura;
- uma infra-estrutura técnica partilhada que interligue os sistemas de diferentes entidades, as quais poderão naturalmente criar as suas infra-estruturas internas de interligação (EAI's, ESB's e afins), interligando-as em seguida com a "rede pública" partilhada, desde que cumpram as normas comuns;
- um modelo de dados comum, reutilizável, evoluindo gradualmente, aplicado na comunicação entre múltiplas entidades;
- processos de negócio multi-entidade, planeados e implementados sobre os restantes pilares da interoperabilidade.

No seguimento de iniciativas anteriores na área da interoperabilidade, surgiu recentemente a *Framework* de Serviços Comuns (FSC) da Administração Pública, como uma resposta à necessidade de disponibilizar estes pilares.

A FSC consiste num modelo comum de interoperabilidade entre entidades e numa infra-estrutura técnica partilhada. Entre as capacidades disponibilizadas pela plataforma da FSC contam-se mecanismos para a disponibilização e utilização de serviços electrónicos ao nível da comunicação, segurança e orquestração de fluxos processuais; estão ainda disponíveis serviços electrónicos partilhados, como é o caso de um motor de pagamentos electrónicos.

O modelo de interoperabilidade da FSC assenta numa arquitectura conceptual orientada para serviços electrónicos (SOA), publicados por sistemas de back-office das instituições públicas, e consumidos por cidadãos devidamente autenticados ou por sistemas de outras instituições; cada entidade pode manter o seu próprio modelo de dados internamente, mas para efeitos de comunicação sobre a FSC estes modelos serão traduzidos (utilizando mecanismos fornecidos pela FSC) num Modelo de Dados Canónico.

A FSC fornece um modelo "pronto a utilizar" pelas entidades que pretendam interligar-se, através de componentes locais às entidades, os *toolkits*, que comunicam com a plataforma central da FSC, possibilitando uma interligação de forma normalizada, efectuada rapidamente e com um impacto mínimo nos sistemas de informação existentes. Cada entidade poderá optar por interligar directamente os seus sistemas de informação a um *toolkit*, ou utilizar para o efeito uma plataforma de integração interna.

Os benefícios trazidos pela FSC serão proporcionais ao número de entidades e de serviços electrónicos interligados, uma vez que esta plataforma:

A Visão da Accenture



- Disponibiliza mecanismos multi-plataforma, prontos a utilizar para publicação e consumo de serviços electrónicos reutilizáveis, segurança e gestão;
- Reduz a complexidade na comunicação entre múltiplas entidades, evitando a criação de “teias” de comunicações ponto-a-ponto;
- Permite identificar um cidadão de forma transparente em processos envolvendo múltiplas entidades, garantindo a protecção de dados pessoais e preservando as suas identidades sectoriais;
- Assenta numa infra-estrutura técnica partilhada, robusta e escalável.

O grande desafio, agora, consiste em tirar partido da FSC enquanto plataforma tecnológica, promovendo a “abertura” dos sistemas de informação de cada entidade a outras entidades, no contexto de optimizações e acções de reengenharia de processos “de negócio”. Vencer este desafio, envolvendo todas as instituições relevantes de uma forma articulada, será essencial para a pretendida modernização da Administração Pública e deverá funcionar de forma coordenada com outras iniciativas estruturantes, como as referidas no presente texto.

...promovendo a “abertura” dos sistemas de informação de cada entidade a outras entidades, no contexto de optimizações e acções de reengenharia de processos “de negócio”.

Enterprise Content Management

Pela sua natureza e vocação, as actividades da Administração Pública baseiam-se no manuseamento de documentos: notificações, despachos, ofícios, comunicações, etc., os quais fazem parte de processos internos que visam a gestão da própria entidade, ou de processos relacionados com o serviço público prestado aos cidadãos.

Nesta forte dependência do papel que entretanto vai sendo produzido, as organizações são confrontadas com alguns constrangimentos, quer sejam atrasos no prosseguimento dos trabalhos, por ser necessário aguardar que alguém procure, encontre e envie fisicamente um documento, quer sejam situações de mera impotência face a uma situação em concreto, por se ter que aguardar um parecer sobre documentos que estão momentaneamente na posse de entidades terceiras, com as quais é necessário estabelecer trocas de informação.

Por esta razão, a simplificação e diversificação dos modelos e canais de interacção com o cidadão (*front-office*), poderão não ser suficientes para que sejam alcançados os objectivos de eficiência e dinamismo que se pretendem introduzir na evolução do sector. Aliar aumentos de eficiência com a tão desejável redução de custos terá de ser suportado pela aplicação de novos conceitos aos procedimentos internos de cada uma das organizações, dotando-as de ferramentas de cariz tecnológico que facilitem as actividades internas (*back-office*).

As soluções de *Enterprise Content Management* (ECM) visam precisamente dar resposta às questões apresentadas, tendo sido definidas pelo Meta Group como “plataformas que permitem disponibilizar os meios tecnológicos necessários para criar/capturar, gerir, guardar/reter/destruir, publicar/distribuir, pesquisar, personalizar e apresentar/visualizar/imprimir qualquer conteúdo digital (imagens, texto, vídeos, áudios, dados estruturados, catálogos, código, etc.); estas plataformas centram-se na captura, guarda, pesquisa e divulgação de ficheiros digitais que são essenciais à organização”.

Sendo certo que estas questões podem parecer evidentes, a sua resolução de uma forma eficaz pode tornar-se bastante complexa, na medida em que poderá não ser suficiente a implementação de soluções “tradicionais” de *workflow* e gestão documental:

- não se pretende apenas automatizar etapas que constituem os processos (*workflow*), mas sim disponibilizar mecanismos que permitam gerir correctamente os recursos necessários em cada etapa de cada processo em curso;
- não se pretende apenas desmaterializar documentos (gestão documental), mas sim garantir que é criado um único repositório de conteúdos (*content*), onde podem coexistir ficheiros em múltiplos formatos (ex: XML, Office, multimédia, etc.), e provenientes de diversos suportes (ex: documentos, e-mails, fax, etc.).

Aliar aumentos de eficiência com a tão desejável redução de custos...dotando-as de ferramentas de cariz

tecnológico que **facilitem** as actividades internas (*back-office*).



A Visão da Accenture

- não se pretende manter, ainda que em suporte electrónico, a duplicação de dados e de documentos, mas sim adoptar soluções que facilitem as trocas de informação entre os diversos sistemas, tornando transparente para o utilizador onde e em que sistema um documento foi iniciado/actualizado.

A Administração Pública é provavelmente o sector em que o conceito de ECM terá maior aplicabilidade, tendo em conta que:

- pelas suas necessidades de proximidade, a estrutura dos organismos tem normalmente uma forte dispersão geográfica;
- os organismos estão obrigados a formalismos que aumentam as situações em que “por escrito” é um imperativo incontornável, quer por imposição legal, quer decorrente da própria natureza das actividades executadas.
- a própria legislação pode ser um factor que aumenta a complexidade dos requisitos de gestão dos documentos que são produzidos.

A aposta da Administração Pública neste domínio tem vindo a tornar-se visível, existindo já diversos projectos de sucesso em curso. De facto, os novos modelos de atendimento que estão a ser gradualmente adoptados para as actividades de *front-office*, apenas poderão obter resposta satisfatória do *back-office* através da adopção de soluções que transportem os termos competência, jurisdição e fronteiras para uma nova dimensão, ou seja, através da adopção de soluções de *Enterprise Content Management*: a informação necessária a uma actividade terá de ficar disponível “à distância” de um par de consultas efectuadas numa aplicação integrada.

O potencial de progresso é enorme
e cabe-nos a todos, Governo, Administração Pública,
agentes económicos e cidadãos, transformar as
perspectivas em realidades.

Novos Caminhos

É certo que a transformação do serviço prestado aos cidadãos pela Administração Pública carece de iniciativas e depende de muitos esforços que se situam para além dos 4 vectores de evolução aqui referidos. Sem prejuízo dos grandes progressos dos últimos anos, há desafios importantes em domínios como as infra-estruturas, a qualificação dos cidadãos e dos servidores públicos, os sistemas de informação de áreas core de muitos organismos públicos e, naturalmente, na capacidade de investimento.

Ainda assim, as 4 áreas referidas abrem novos caminhos e estimulam uma expectativa muito positiva sobre a velocidade que se pode dar ao processo de modernização: organismos que superam o desafio da gestão dos seus recursos de informação, sistemas de informação interoperáveis e cooperantes, cidadãos com identificação e assinatura ubíqua, modelos de atendimento renovados em visão multi-canal...

O potencial de progresso é enorme e cabe-nos a todos, Governo, Administração Pública, agentes económicos e cidadãos, transformar as perspectivas em realidades.



Independência, Credibilidade e Experiência



Consultoria

Estudos de Mercado

Conferências

Sobre a IDC

A IDC é a empresa líder mundial na área de “market intelligence”, serviços de consultoria e organização de eventos para os mercados das Tecnologias de Informação, Telecomunicações e Electrónica de Consumo.

A IDC ajuda os profissionais de Tecnologias de Informação, decisores empresariais e investidores a tomarem decisões sobre tecnologia e estratégias de negócio baseadas em factos. Mais de 900 analistas da IDC em 90 países fornecem conhecimento profundo sobre oportunidades, tendências tecnológicas e evolução dos mercados a nível global, regional e local. Há mais de 43 anos que a IDC fornece informação estratégica para ajudar os seus clientes a atingirem os objectivos de negócio.

A IDC é uma subsidiária da IDG – International Data Group, líder mundial na área dos media tecnológicos, estudos de mercado e de eventos.

A Visão do Plano Tecnológico

**PLANO
TECNOLÓGICO
PORTUGAL
A INOVAR...**

Governo Electrónico em Portugal: Uma prioridade para as políticas públicas

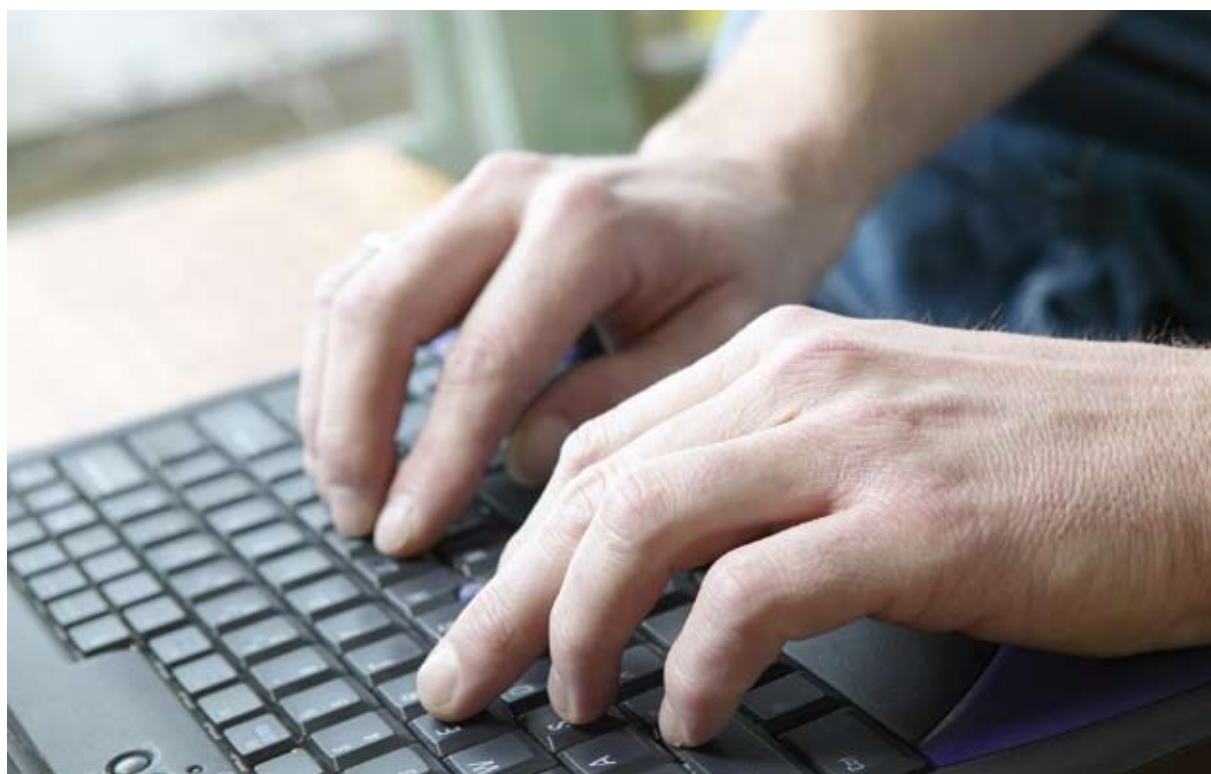
Carlos Zorrinho

Coordenador Nacional da Estratégia de Lisboa e do Plano Tecnológico

O desenvolvimento do governo electrónico é uma das tendências centrais da sociedade da informação e do conhecimento e do processo de globalização económica que ela induz.

Impulsionado pela disponibilização de suportes tecnológicos cada vez mais sofisticados, o Governo Electrónico vem alastrando em mancha de óleo pela necessidade de conectividade das administrações em territórios economicamente integrados e vai ganhando profundidade à medida que se desenvolvem as competências institucionais e dos cidadãos para a sua utilização.

Em Portugal a dinâmica de desenvolvimento do Governo Electrónico não pode limitar-se a uma estratégia de adaptação e ajustamento às tendências globais. A Estratégia do País, consagrada no Programa Nacional de Reformas desenvolvido no quadro da concretização da Agenda de Lisboa e no Plano Tecnológico, visa queimar etapas no processo de modernização e atingir numa década níveis de competitividade próximos da média da União Europeia.



Esta meta mobilizadora é necessária mas ousada, sobretudo se tivermos em conta alguns constrangimentos de partida, como o modelo de especialização económica prevalecente nas últimas décadas e as carências de qualificação de grande parte da população activa.

Neste contexto, o Governo Electrónico é em Portugal um motor da modernização administrativa necessária para criar um contexto competitivo mais favorável e libertar recursos para as políticas públicas activas de promoção do conhecimento, da tecnologia e da inovação.

Tendo consciência deste facto, o Governo Português colocou o Governo Electrónico na primeira linha da sua agenda política, dando suporte ao Programa de Reestruturação da Administração Central (PRACE) e ao SIMPLEX – Programa de Simplificação Administrativa.

Medidas estruturantes como o Cartão do Cidadão, o Passaporte Electrónico, o Documento Único Automóvel, a Segurança Social Directa ou as Declarações Electrónicas permitiram desde já reconfigurar arquitecturas e demonstrar na prática as potencialidades dos novos modelos de governação com suporte electrónico para resolver os problemas das pessoas e das empresas.

Portugal foi considerado “Best Reformer” pelo relatório do Banco Mundial sobre as condições para desenvolver negócios. O processo de criação de empresas na hora, em balcão ou on-line, acoplado ao registo fácil de patentes e marcas, foi considerado a melhor prática inovadora pela Comissão Europeia.

Conjuntamente com o desenvolvimento de parcerias internacionais para o conhecimento, o processo integrado de criação da “Empresa na Hora” permitiu a Portugal organizar com a Comissão Europeia, o primeiro seminário internacional de Boas Práticas no âmbito da aplicação da Agenda de Lisboa, que decorreu em Lisboa em Outubro de 2006.

O Governo Electrónico está assim no centro das políticas de modernização e aumento da competitividade que constituem prioridades das políticas públicas em Portugal. Por esse facto, exige uma acção prospectiva que conjugue recursos e visão prospectiva.

Do ponto de vista dos recursos, o Quadro de Referência Estratégica Nacional (QREN) 2007/2013, contempla avultadas verbas, quer para um programa de modernização da Administração pública como factor de competitividade (Cerca de 1000 milhões de Euros) quer para o desenvolvimento das infra-estruturas territoriais de conectividade electrónica (Cerca de 1100 milhões de euros).

O QREN afecta ainda aos programas regionais verbas específicas para a capacitação institucional e para as infra-estruturas de malha fina. Em complemento o programa de valorização do potencial humano dá particular prioridade à promoção da literacia digital e à capacitação das pessoas para tirarem partido da sociedade da informação e do conhecimento.

Temos por isso prioridades bem definidas e recursos adequados. A base de partida constitui um desafio interessante para a acção. Todo o Território Nacional está ligado em banda larga, assim como todas as escolas básicas e secundárias do País. Todos os organismos da Administração Pública Central estão ligados à rede e cerca de 88% têm presença interactiva na Internet. As encomendas de bens e/ou serviços via Internet são já uma prática corrente em cerca de 27% dos organismos.

Prof. Carlos Zorrinho
Coordenador Nacional da Estratégia de Lisboa e do Plano Tecnológico



A Visão do Plano Tecnológico

No que se refere à Administração Local, 96% das Autarquias têm presença interactiva na Internet e 40% disponibilizam não apenas serviços on-line, como também promovem fóruns de consulta e discussão pública com os cidadãos.

Os factores críticos para o sucesso da prioridade atribuída pelo governo e pela sociedade portuguesa ao Governo Electrónico como motor de modernização e competitividade, estão assim bem definidos; São a disseminação de competências e de acesso a uma percentagem cada vez maior de cidadãos, e o desenho de arquitecturas de suporte integradas, para a concepção dos processos e para a disponibilização dos serviços, aumentando a universalidade, a participação, a eficiência e a transparência da governação pública.

São estes factores críticos que vão merecer nos próximos tempos um acompanhamento ainda mais determinado e focalizado das instituições encarregues de promover o governo electrónico em Portugal. O sucesso do caminho traçado exige uma aliança com toda a sociedade civil, e com os cidadãos e as empresas em particular. Uma aliança que se tem reforçado com a aplicação determinada do Plano Tecnológico como ideia política, agenda mobilizadora e compromisso de acção. Uma aliança que todos queremos vencedora, pelo futuro de Portugal e do espaço económico e político em que se insere.



Entre no **e-Government**,
pela porta principal.

www.i-gov.org



O portal de informação para decisores e profissionais da Administração Pública



O **iGOV** oferece serviços noticiosos, espaços de opinião e iniciativas que visam acompanhar e analisar a actualidade, partilhar boas práticas e dar visibilidade a projectos nacionais e internacionais.



INFORMAÇÃO TIC PARA A **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

A Visão do Pos_Conhecimento



Uma agenda para o futuro

Por Francisco Jaime Quesado

Gestor do Programa Operacional Sociedade do Conhecimento

O Programa Operacional Sociedade do Conhecimento (POSC) tem-se constituído como o principal instrumento de financiamento em Portugal de diferentes actividades no âmbito da Sociedade da Informação e do Conhecimento, abarcando, no âmbito da sua actuação, cinco grandes dimensões de financiamento directamente ligadas ao que de mais relevante se tem feito nesta matéria no nosso país:

O Programa Operacional Sociedade do Conhecimento
(POSC) tem-se constituído como o principal
instrumento de financiamento em Portugal
de diferentes actividades no âmbito da Sociedade da
Informação e do Conhecimento...



Dr. Francisco Jaime Quesado
Gestor do Programa Operacional Sociedade do Conhecimento

- **Dimensão da Acessibilidade e Cidadania Digital** – trata-se da grande “frente” de abordagem de financiamento por parte do POSC ao longo destes últimos seis anos. Como corolário duma intensa articulação com o território, envolvendo a Associação Nacional de Municípios, a ANAFRE, a Confederação das Colectividades Portuguesas, Portugal dispõe hoje de uma Rede Integrada de Acessibilidades em TIC única na Europa (cerca de 300 Espaços Internet Municipais, 156 espaços de Entidades de Solidariedade Social, 142 Bibliotecas Públicas, 122 Espaços em Cidades e Regiões Digitais, 78 Centros de Inclusão Digital em Bairros Sociais, para além dos cerca de 2000 Pontos de Acesso espalhados por todo o país). Esta poderosa Rede Integrada de Acessibilidades, www.espacosinternet.pt - já deu Formação Digital Básica a mais de 400.000 pessoas, tornando desta forma o Conhecimento acessível a todos.

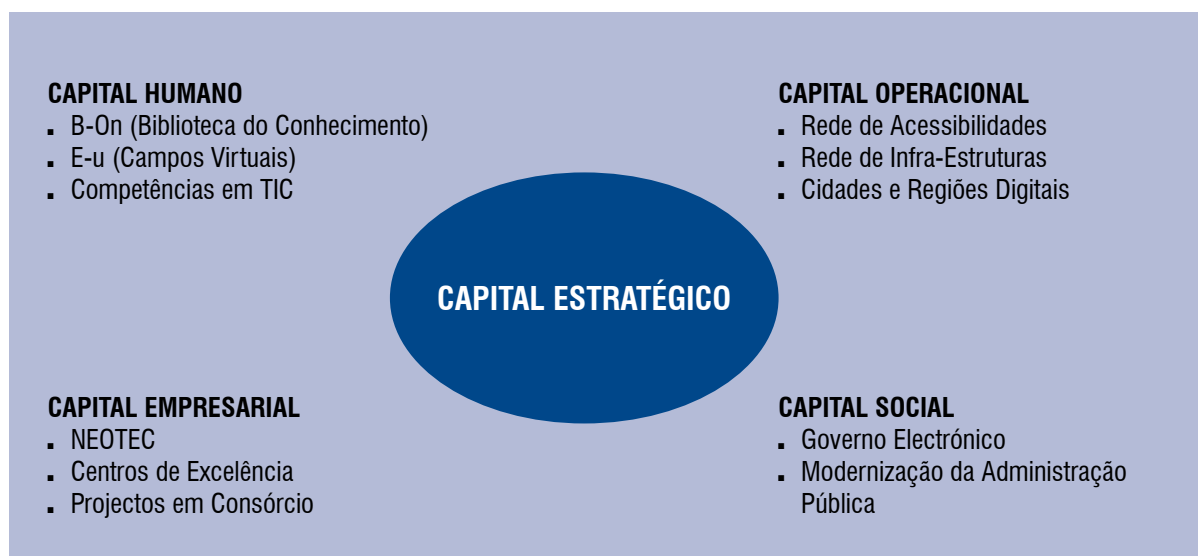


- **Dimensão da Coesão Territorial** – neste campo, o POSC tem financiado a modernização digital do território, numa lógica de compromisso entre objectivos de coesão e competitividade. Para além do financiamento de uma parte importante da infra-estruturação em redes e telecomunicações ligando as diferentes Entidades ao longo do país (Municípios, Universidades, Centros I&D, outras Entidades da Sociedade Civil), a “Rede Cidades e Regiões Digitais” – www.cidadesdigitais.pt - , composta por cerca de 30 Projectos, constitui um poderoso instrumento de dinamização da Informação e do Conhecimento ao nível do Desenvolvimento Regional.

- **Dimensão da Reinvenção do estado** – a modernização administrativa do Estado através do Efeito E-Government tem tido também um contributo importante por parte do POSC, materializado no financiamento de alguns dos Projectos mais relevantes desenvolvidos nesta matéria ao longo dos últimos anos (Lojas do Cidadão, Informatização da Rede de Notários e Tribunais, Portal do Cidadão, Compras Electrónicas, Passaporte Electrónico, Cartão do Cidadão, entre outros) com o objectivo de aumentar a eficiência e transparência na relação entre o Estado e o Cidadão;

- **Dimensão da Inovação Tecnológica** – na área da inovação tecnológica, o POSC tem apoiado de forma activa a Investigação e Desenvolvimento na área das TIC, financiando mais de 1000 Bolsas e cinco centenas de Projectos de Investigação e Unidades e Laboratórios Associados especializados nesta matéria; para além desta actividade, de destacar mais recentemente o apoio a cerca de 10 Centros de Excelência, 24 Oficinas de Inovação e Conhecimento (OTIC), destinadas a reforçar a ligação entre Universidade e Empresa, para além da Iniciativa NEOTEC – www.neotec.gov.pt – já com cerca de 70 Projectos aprovados, destinada a apoiar Ideias Empresariais de Base tecnológica;

- **Dimensão da Modernização da Educação** – nas diferentes áreas da Educação, o POSC tem tido um papel central no apoio à modernização através das TIC das Escolas um pouco ao longo do país; para além disso, ao nível do Ensino Superior, de destacar o efeito alavancagem que Projectos Inovadores como a Biblioteca do Conhecimento – www.b-on.pt – e os 61 Campus Virtuais – www.e-u.pt – têm tido na “revolução organizativa” de Universidades e Institutos Politécnicos do país.



A Importância e a Oportunidade da Administração Electrónica na Transformação dos Organismos Públicos: Que Futuro?

Paulo Duarte Silva

Coordenador de Marketing no INA e Formador na área do “E-Government”

Ao longo das últimas décadas, temos vindo a assistir a diversas transformações nas Administrações dos países por todo o mundo. Independentemente das metas definidas e dos resultados alcançados por cada estado, podemos genericamente agrupar os principais objectivos destas reformas em quatro grandes desafios: a) melhoria da própria “máquina” da Administração; b) melhoria na oferta de serviços públicos; c) melhoria do relacionamento do Estado com a Sociedade Civil, e; d) transparência no exercício da democracia.

Com o estabelecimento dos sistemas de informação e a generalização das tecnologias de informação e comunicação, as Administrações têm actualmente ao seu dispor um importante conjunto de instrumentos que lhes permitem “enfrentar” estes desafios com “outras armas”, potenciando desta forma a probabilidade de sucesso neste difícil processo de mudança.

Com base na definição da OCDE, “*e-Government*” ou Administração Electrónica (AE) corresponde “*à utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), e particularmente da Internet, como uma ferramenta para alcançar uma melhor Administração*”. Se entendermos “*melhor Administração*” como a satisfação das necessidades dos nossos clientes, internos e externos, facilmente compreendemos a importância da Administração Electrónica no actual processo de mudança da Administração Pública.

No entanto, não podemos esquecer que a crescente familiarização da sociedade civil com estas novas tecnologias resultou num significativo aumento das expectativas, e consequentemente dos níveis de exigência, dos cidadãos e empresas em relação ao Estado, elevando assim a “*fasquia*” dos desafios com que as Administrações se deparam.

Se entendermos “*melhor Administração*” como a satisfação das necessidades dos nossos clientes, internos e externos, facilmente

compreendemos a **importância** da Administração Electrónica no actual **processo de mudança** da Administração Pública.

Antes de continuar, importa contudo clarificar o conceito de “cliente” na Administração Pública, pelo que convém distinguir as vertentes de “cliente externo” e de “cliente interno”. No primeiro caso, referimo-nos à abordagem tradicional de cliente, que no caso da Administração Pública, corresponderá ao relacionamento do Estado com os Cidadãos, as Comunidades e as Empresas. Por outro lado, a requisição de informação e/ou serviços entre organismos da Administração Pública ou, mais frequentemente, entre unidades ou serviços da mesma organização coincide com a abordagem interna do cliente.

O Processo de Transformação em Portugal

O processo de reforma da Administração Pública em Portugal não tem sido particularmente fácil, mas espera-se (e exige-se!) que o País saiba aproveitar esta nova oportunidade, conseguindo assim reduzir a distância que actualmente o separa de países cujas reformas foram bem sucedidas no passado, mas que actualmente também se encontram envolvidos no processo de transformação para a Administração Digital.

Esta preocupação com o “*benchmarking*” entre estados é de extrema importância e pode traduzir-se numa oportunidade única para os países mais atrasados neste processo de mudança da AP, uma vez que podem

Paulo Duarte Silva
Coordenador de Marketing no INA e Formador na área do
“E-Government”



recuperar parte do “tempo perdido” através da definição e implementação de ambiciosas estratégias de Administração Electrónica adaptadas às suas necessidades específicas, seguindo os exemplos de “boas práticas” já implementados com sucesso nos países que se encontram num estágio mais avançado do processo de transformação.

Nos últimos 15 anos, a Administração Pública Portuguesa tem sido, simultaneamente, pioneira na adopção e implementação de algumas iniciativas e projectos de sucesso nesta área – como a criação do “Infocid”, em 1991; a aprovação do plano de acção da UMIC para a Sociedade do Conhecimento, em 2003, ou, mais recentemente, os excelentes resultados alcançados pela Administração Fiscal Electrónica na colecta de impostos (“*e-Taxation*”) – e ineficiente e incapaz de aproveitar diversas oportunidades que permitiriam ao País estar hoje bem melhor colocado a este nível – uma situação recorrente é o tempo que decorre entre a legislação de determinadas iniciativas, a regulamentação das mesmas e a sua posterior aplicação. A título de exemplo, a legislação inicial referente à factura electrónica ou à assinatura electrónica data de 1999!

Actualmente, temos ainda assistido a esforços por parte do Governo, designadamente através de algumas iniciativas emblemáticas da Unidade de Coordenação da Modernização Administrativa (UCMA) como o Programa “*Simplex*”, a “Empresa na Hora” ou o “Cartão Único do Cidadão”, na transformação da Administração Pública com vista à simplificação e modernização dos processos administrativos e à satisfação dos clientes através da disponibilização de serviços integrados orientados às suas necessidades.

É certo que estas iniciativas isoladamente não serão suficientes, mas revelam uma importante alteração na filosofia do Estado no modo como “vê” os seus “clientes” e na preocupação demonstrada com a desburocratização dos serviços de uma forma mais eficaz e eficiente ao nível dos custos.

Foi baseado neste novo paradigma que, ao longo dos últimos anos, o Instituto Nacional de Administração (INA) tem vindo a investir na utilização e disponibilização de novas tecnologias que visam a satisfação dos seus clientes e a melhoria e integração dos seus processos e serviços.

Iniciativas e Projectos no INA

De seguida destacaremos algumas das principais iniciativas e projectos implementados no INA, de acordo com os quatro grandes desafios inicialmente identificados para a Administração Electrónica:

A Visão do INA

Adicionalmente, o **INA** tem investido na contínua introdução e melhoria de Tecnologias de Informação e

Comunicação, numa óptica de **optimização da utilização** dos seus recursos e de criação de valor acrescentado para os seus “clientes”.

Assim, ao nível do primeiro desafio – a “melhoria da própria “máquina” da Administração”, foram implementados diversos projectos visando a uniformização e simplificação de processos internos (ex.: a **aplicação INAC-Proj** - Sistema para Registo e Gestão de Projectos, o **Portal GESCOR** – Gestão Documental e Workflow ou o **Portal de Aquisição Electrónica** de produtos para montantes de ajuste directo). Também ao nível da produção de informação de gestão foram desenvolvidas iniciativas visando apoiar o processo de tomada de decisão pela gestão (ex: o Sistema de **Contabilidade de Gestão no SAP** e o **Portal EIS** – Sistema de Informação para Gestão) e, mais recentemente, o **Sistema de Leitura Óptica de Controlo de Assiduidade**, vulgo “Ponto Electrónico”, que entrou em funcionamento no passado mês de Abril. Para além destes projectos, desde há muito que o INA desenvolveu e disponibilizou a todos os funcionários aplicações que visam otimizar e ajudar a gestão quotidiana de alguns processos internos, como a gestão dos espaços físicos para a **Formação (Gestão de Salas)** ou ferramentas que facilmente permitem obter informação de identificação e contacto de todos colaboradores (**Gestão de Contactos**).

Também na área da “melhoria na oferta de serviços públicos”, correspondente ao segundo desafio, foram desenvolvidos diversos projectos que se revelaram de extrema importância na evolução positiva dos resultados do INA ao longo dos últimos 4 anos. A oferta de **Formação em “e-Learning”** ou “*blended-Learning*” como complemento a grande parte das acções de formação, de que são exemplo a realização de 30 cursos em regime “e-Learning” com recurso a **Áudio-Conferência**, entre Setembro e Dezembro de 2006, nas áreas de “Gestão Estratégica”, “Gestão de Projectos” e “Gestão de Objectivos” para cerca de 600 participantes da Administração Pública – 71% de Dirigentes – e o estabelecimento de um protocolo com a National University (EUA) para a concessão dos graus de “Master of Science” (MSc) e “Bachelor of Science” (BSc) em regime de “e-Learning”, o **Portal SIOL** – Sistema de Inscrições On-line generalizado para todas as acções de formação no INA, a **Loja Virtual** para encomenda e pagamento on-line de publicações, os **Serviços On-line do Centro de Documentação** que permitem aos leitores registados realizar um conjunto de serviços e operações on-line relacionados com o empréstimo das publicações, e, o **Portal Móvel do INA** visando a oferta de serviços específicos para dispositivos móveis são algumas das principais iniciativas desenvolvidas pelo INA.

Como vimos, o terceiro desafio refere-se à “melhoria do **relacionamento** do Estado com a Sociedade Civil” que é actualmente um dos mais importantes desafios dos organismos públicos. Nesta área o INA tem duas poderosas “armas”: o **Clube net@ina** – Comunidade de Interessados na Administração Pública que já conta com mais de 11.000 membros e que mensalmente recebem a “e-newsletter” do INA, sendo-lhes ainda disponibilizado um acesso exclusivo a uma área de membros onde participam activamente em iniciativas pontuais (ex.: Inquérito “Impacto das TIC na AP” para o “Projecto AP2015”) e a **Página do INA na Internet** que recebe para cima de 16 mil visitantes únicos mensais, disponibilizando um alargado leque de serviços e informação actualizada diversas vezes ao dia.

Finalmente, o último desafio corresponde à “**Transparência** no exercício da democracia e **participação** da Sociedade Civil”. De certo modo este desafio está relacionado com o anterior, pelo que as iniciativas acima mencionadas, de igual modo, contribuem para este objectivo. Para além das iniciativas e projectos referidos, tem existido um grande esforço do INA, começando pela Direcção e terminando nos funcionários que diariamente contactam com o exterior, para alterar a “tradicional” cultura de atendimento e relacionamento com o Público.

Tecnologias

Adicionalmente, o INA tem investido na contínua introdução e melhoria de Tecnologias de Informação e Comunicação, numa óptica de optimização da utilização dos seus recursos e de criação de valor acrescentado para os seus “clientes”.

Actualmente, está disponível para todos os visitantes do Palácio dos Marquês de Pombal, sede do INA em Oeiras, **cobertura Wi-Fi** nos locais mais relevantes (Centro de Documentação, Salão Nobre, Hall de Entrada, e grande parte das salas de formação, entre outros). A nível interno, desde há muito que os colaboradores deste Intituto têm **acesso remoto ao seu e-mail de trabalho** via Internet (Exchange Email Server) com a possibilidade de sincronizarem a informação de gestão pessoal (emails, agenda, notas, etc.) com equipamentos móveis, e também a **Intranet** (rede privada) foi recentemente alvo de uma significativa melhoria quer ao nível da organização quer ao nível dos conteúdos e serviços disponibilizados a todos os funcionários.



A Visão do INA

Estratégia

Considerando a missão do INA – “contribuir, através da formação, da investigação técnico-científica e da assessoria técnica, para a valorização dos recursos humanos da Administração Pública” – facilmente se percebe a importância do papel deste Instituto como agente dinamizador da mudança e como potencial exemplo de “boas práticas” para os restantes organismos da AP.

Paralelamente, o estabelecimento de **redes de cooperação** visando a **partilha de conhecimento**, a divulgação de boas práticas e a transferência de experiências de sucesso, corresponde a um modelo que o INA tem vindo a **adoptar com êxito** nas seus projectos e actividades de formação, cooperação, investigação e consultoria.

Para alcançar estes resultados, o INA apostou numa estratégia de Administração Electrónica assente nos seguintes princípios fundamentais:

- 1) Colocar toda a informação e serviços on-line
- 2) Assegurar o acesso fácil e universal aos serviços e informação on-line
- 3) Trabalhar em parceria – pública ou privada – para “fazer as coisas acontecerem”
- 4) Remover barreiras e orientar pelo exemplo
- 5) Formar os funcionários públicos para serem “*knowledge workers*”

Gestão do Conhecimento

Relativamente a este último ponto, importa referir que, na actual Sociedade do Conhecimento, é crítico para as organizações, e em particular para o INA pelas responsabilidades acrescidas a este nível, que a formação dos seus funcionários seja orientada para a aquisição de competências genéricas essenciais à realização de actividades que criem valor acrescentado e gerem conhecimento para a organização como um todo.

Concretamente, é importante que os “novos” funcionários públicos sejam capazes de pesquisar e encontrar a informação que necessitam, fazer um melhor uso desta informação transformando-a em conhecimento, que deverá ser posteriormente aplicado no seu trabalho quotidiano. Ao mesmo tempo, deverá existir a preocupação, por parte da organização, em captar e traduzir o conhecimento tangível de cada funcionário, para que no futuro possa ser acedido e reutilizado por todos os funcionários.

Este ciclo contínuo de identificação, aproveitamento e reutilização de conhecimento, corresponde ao processo de aprendizagem das organizações – designado por “Gestão do Conhecimento” – e será indubitavelmente um dos factores críticos de sucesso das organizações públicas e privadas no futuro.

Redes de Cooperação

Paralelamente, o estabelecimento de redes de cooperação visando a partilha de conhecimento, a divulgação de boas práticas e a transferência de experiências de sucesso, corresponde a um modelo que o INA tem vindo a adoptar com êxito nas seus projectos e actividades de formação, cooperação, investigação e consultoria.



A rede net@ina ou a rede dos “INAs” dos Países de Língua Portuguesa (RINAPE) recentemente constituída são alguns dos exemplos da aposta do INA neste modelo de colaboração.

Que Futuro?

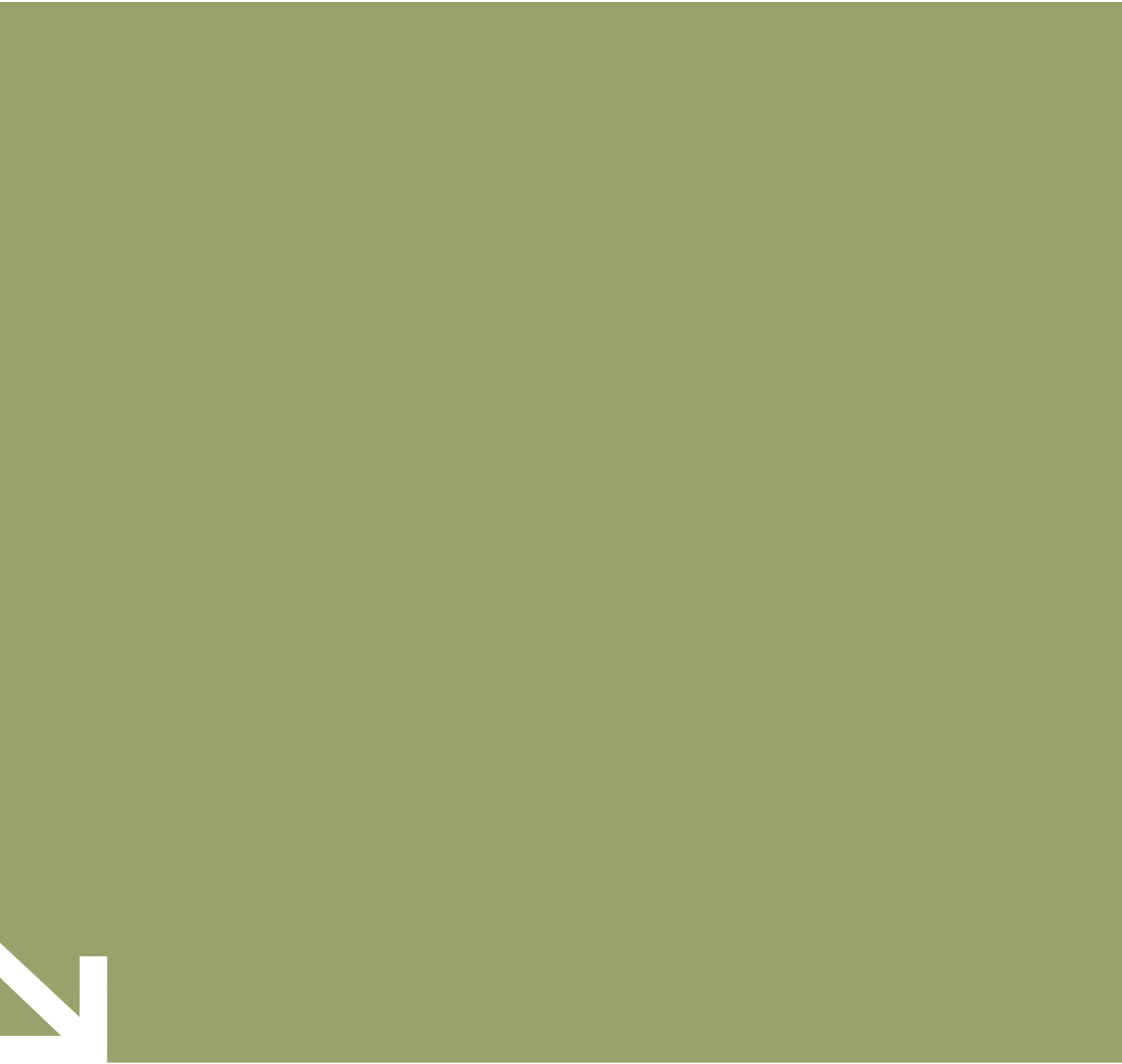
A “Estratégia de Lisboa” define como grande meta que, em 2010, a Europa seja a economia, baseada no conhecimento, mais dinâmica e competitiva do mundo! A menos de quatro anos do prazo limite, constatamos que o objectivo está longe de ser alcançado!

Contudo, e apesar das diversas barreiras existentes à Administração Electrónica – principalmente legislativas, reguladoras e organizacionais – importantes passos têm sido dados na prossecução das grandes metas para o processo de transformação da Administração, e actualmente são já conhecidas diversas “ilhas de excelência” neste imenso “oceano” que é a Administração Pública Portuguesa.

Como vimos, os desafios da Administração Pública de “hoje” são similares aos de “ontem”, a principal diferença é que actualmente temos novos instrumentos e ferramentas para fazer face aos “problemas” já identificados no passado!

Com uma utilização mais eficaz e eficiente das Tecnologias de Informação e Comunicação é possível fornecer serviços públicos que criem real valor para o cidadão e cujo acesso e disponibilidade seja facilitado de acordo com a conveniência deste, ou seja, investir na concepção de serviços públicos centrados e orientados para o cidadão, e simultaneamente, garantir a integração entre os processos e serviços dos diferentes organismos da AP, promover a transparência no exercício da democracia e melhorar o relacionamento com a Sociedade Civil incentivando ainda a sua participação.

Termino com a citação de uma reflexão do Prof. Luís Valadares Tavares, ex-Presidente do INA, que subscrevo na íntegra: *“A Administração Electrónica poderá corresponder a um instrumento prodigioso para criar uma nova sociedade baseada na informação e no conhecimento se houver uma visão e uma estratégia de transformação, mas também poderá reduzir-se a um conjunto de tecnologias preenchendo espaços marginais em sociedades acomodadas à estagnação, o que obviamente não é desejável para o País”.*





Listaagem Principal

Listagem Principal

2AS

Rua Miguel Angelo Lupi, nº32
2740-178 Lisboa
Tel.: 21 4239690
Fax.: 21 4239699
geral@2as.pt
www.2as.pt
Ano de Fundação: 2002

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Saúde,
Outras Soluções Específicas

3C - Customer Contact Center

Rua Latino Coelho 89 A/B
1050-134 Lisboa
Tel.: 21 318 55 00
Fax.: 21 318 55 99
info@contactcenter.pt
www.contactcenter.pt
Ano de Fundação: 2000

Actividades Base
Serviços de TI

Accenture

Amoreiras, Torre 1, 16º piso
1070-101 Lisboa
Tel.: 21 3803500
Fax.: 21 3713500
www.accenture.com
Ano de Fundação: 1990

Actividades Base
Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Impostos e
Administração, Defesa e Segurança Pública,
Justiça, Saúde, Educação, Outras Soluções
Específicas

Acer

Samontà, 25, 4ª planta
8970 Barcelona
Tel.: 93 4922400
Fax.: 93 4922497
info-portugal@acer-euro.com
www.acer.com
Ano de Fundação: 1976

Actividades Base
Hardware

Acitel 4

Av. Salgueiro Maia, 1072 A/B
2785-502 Cascais
Tel.: 21 7620300
Fax.: 21 7620350
acitel@acitel.pt
www.acitel.pt
Ano de Fundação: 1986

Actividades Base
Hardware, Software

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Impostos e Administração, Defesa e
Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação,
Outras Soluções Específicas

Adobe Systems

R. Tomás da Fonseca, Torre G - 1º - Centro
Empresarial Torres de Lisboa
1600-209 Lisboa
Tel.: 21 723 06 41
Fax.: 21 723 06 75
www.adobe.com/pt/

Actividades Base
Software

ADT

Edifício Entreposto - Praça José Queirós 1,
Fracção n.º5 - Piso 3
1801-802 Lisboa
Tel.: 21 7510560
Fax.: 21 7510589
adt.pt@tycoint.com
www.adt-pt.com
Ano de Fundação: 1989

Actividades Base
Hardware, Software

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Impostos e Administração, Defesa e
Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação

Advantis Solutions

Rua Basílio Teles nº 35-7º Drt.
1070-020 Lisboa
Tel.: 21 7210161
Fax.: 21 7210169
geral@advantis.pt
www.advantis.pt
Ano de Fundação: 1997

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Adm.
Pública Local, Justiça, Saúde, Outras
Soluções Específicas

Afina

Rua Ivone Silva nº6, 6º Dto
1050-124 Lisboa
Tel.: 21 0310210
Fax.: 21 0310200
infos@afina.pt
www.afina.pt
Ano de Fundação: 1997

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Outras Soluções Específicas

AGAP2 - HIQ

Rua Tomas Ribeiro, n.º 8, 3.º Esquerdo
1050-229 Lisboa
Tel.: 21 3137680
Fax.: 21 3137690
agap2@agap2.com
www.agap2.com
Ano de Fundação: 2005

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Adm.
Pública Local, Impostos e Administração,
Defesa e Segurança Pública, Saúde,
Educação, Outras Soluções Específicas



ahp

Edifício Diogo Cão
1350-352 Lisboa
Tel.: 21 0301501
Fax.: 21 0301515
contacto@ahp.pt
www.ahp.pt
Ano de Fundação: 1999

Actividades Base
Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos

Alcatel-Lucent

Estrada da Malveira da Serra 955 - Aldeia de
Juzo
2750-782 Lisboa
Tel.: 21 4859000
Fax.: 21 4859105
alcatel.portugal@alcatel-lucent.com.pt
www.alcatel-lucent.com.pt
Ano de Fundação: 1932

Actividades Base
Hardware, Software

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Impostos e Administração, Defesa e
Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação

Alert

Rua António Bessa Leite, 1430, 2º
4150-074 Porto
Tel.: 22 8328980
Fax.: 22 8328982
info@mni.pt
www.alert.pt

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Saúde

ALL2IT

Rua Afonso Praça, 30 - 6º
1495-061 Algés
Tel.: 21 8390700
Fax.: 21 8592444
pedro.almeida@all2it.pt
www.all2it.pt
Ano de Fundação: 2003

Actividades Base
Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Outras Soluções Específicas

Allasso

Rua Tomás da Fonseca Torre G 1º
1600-209 Lisboa
Tel.: 21 723 06 16
Fax.: 21 723 06 66
info.portugal@allasso.com
www.allasso.com

Actividades Base
Hardware, Software

Altitude Software

Alameda Fernão Lopes, 16 - 4º
1495-136 Lisboa
Tel.: 21 412 98 00
Fax.: 21 412 98 90
info@altitude.com
www.altitude.com
Ano de Fundação: 1995

Actividades Base
Software

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Impostos e Administração, Defesa e
Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação,
Outras Soluções Específicas

Ambisig

Av. Infante Santo, 68H
1350-180 Lisboa
Tel.: 21 3920679
Fax.: 21 3979895
ambisig@ambisig.pt
www.ambisig.pt
Ano de Fundação: 1994

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Defesa e Segurança Pública, Outras Soluções
Específicas

Anixter

Taguspark, Edifício Inovação II, 312
2780-920 Porto Salvo
Tel.: 21 422 04 00
Fax.: 21 421 46 56
infomktg.pt@anixter.com
www.anixter.pt
Ano de Fundação: 1991

Actividades Base
Hardware

ANO

Praça Dª Filipa de Lencastre, nº 22 - 5º andar
- salas 84 a 86
4050-259 Porto
Tel.: 22 2087204
Fax.: 22 2084371
comercial@ano.pt
www.ano.pt
Ano de Fundação: 1994

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Impostos e Administração, Defesa e
Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação,
Outras Soluções Específicas

AnubisNetworks

Rua Alexander Fleming, 5B
1600-054 Lisboa
Tel.: 21 7252110
Fax.: 21 7252119
info@anubisnetworks.com
www.anubisnetworks.com
Ano de Fundação: 2006

Actividades Base
Software

Soluções Disponibilizadas
Outras Soluções Específicas

APC

Av. Dr. Francisco Luis Gomes, nº 1 - Edif.
Entrepasto Piso 4 Fração 6
1801-802 Lisboa
Tel.: 21 850 41 00
Fax.: 21 850 41 50
apcport@apc.com
www.apc.com/pt
Ano de Fundação: 2000

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Outras soluções específicas

Listagem Principal

AR Telecom

Doca de Alcântara Norte, Edifício Diogo Cão
1350-352 Lisboa
Tel.: 21 0301030
Fax.: 21 0301300
contacto@artelecom.pt
www.artelecom.pt
Ano de Fundação: 1999

Actividades Base
Serviços de Telecomunicações

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Defesa e Segurança Pública, Saúde, Outras
Soluções Específicas

Arturai

Rua Eng. Frederico Ulrich, 2650
4470-605 Maia
Tel.: 22 0915310
Fax.: 22 0915417
info@arturai.com
www.arturai.com
Ano de Fundação: 2004

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Adm. Pública Local, Impostos e
Administração, Defesa e Segurança Pública,
Justiça, Saúde, Educação

ATKS

Rua Pinheiro Chagas, nº17, 6ºAndar
1050-174 Lisboa
Tel.: 21 3546038
Fax.: 21 3546039
info@atks.pt
www.atks.pt
Ano de Fundação: 2003

Actividades Base
Software

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Saúde

ATM Informática



R. do Barroco, 214C - Leça do Balio
4465-591 S. Mamede de Infesta
Tel.: 22 9567000
Fax.: 22 9539366
geral@atminformatica.pt
www.atminformatica.pt
Ano de Fundação: 1989

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Saúde, Outras Soluções Específicas

Atos Origin

Av. 5 de Outubro, Nº 73 C - 1º - Escritório 4
1050-049 Lisboa
Tel.: 21 359 31 50
Fax.: 21 359 31 59
www.atosorigin.com
Ano de Fundação: 1994

Actividades Base
Serviços de TI

ATX Software

Rua Saraiva de Carvalho, nº 207-C
1350-300 Lisboa
Tel.: 21 0120500
Fax.: 21 0120555
info@atxsoftware.com
www.atxsoftware.com
Ano de Fundação: 1996

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Impostos e Administração, Defesa e Segurança
Pública, Justiça, Saúde, Educação, Outras
Soluções Específicas

Autodesk

Quinta da Fonte - Edifício D. Pedro I
2770-071 Paço d' Arcos
Tel.: 21 000 18 06
Fax.: 21 000 81 98
www.autodesk.pt

Actividades Base
Software

Avaya

Quinta da Fonte - Edifício Dom Pedro I
2770-192 Paço d' Arcos
Tel.: 21 032 24 00
Fax.: 21 032 24 24
ruiribeiro@avaya.com
www.avaya.com/emea

Actividades Base
Hardware, Software

Basedois

Av. João Crisóstomo, nº 4A, 4B e 4C
1000-178 Lisboa
Tel.: 21 7804100
Fax.: 21 7804129
base2@mail.telepac.pt
www.base2.pt
Ano de Fundação: 1982

Actividades Base
Hardware, Software

Soluções Disponibilizadas
Adm. Pública Local, Defesa e Segurança
Pública, Justiça, Saúde, Educação

BEA

Quinta da Fonte
2780-730 Paço d' Arcos
Tel.: 21 000 16 70
Fax.: 21 000 81 10
pdasilva@bea.com
www.bea.com / http://es.bea.com
Ano de Fundação: 2000

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Beltrão Coelho

Rua Castilho, nº 1 A
1250-066 Lisboa
Tel.: 21 3122800
Fax.: 21 3122929
info@beltraocoelho.pt
www.beltraocoelho.pt
Ano de Fundação: 1948

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Impostos e Administração, Defesa e
Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação,
Outras Soluções Específicas



BI4ALL

Rua Basilio Teles 35, 2º Dto
1070-020 Lisboa
Tel.: 21 7266165
Fax.: 21 7266164
jiliveira@bi4all.pt
www.bi4all.pt
Ano de Fundação: 2004

Actividades Base
Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Saúde, Educação, Outras Soluções
Específicas

Bizdirect

Rua do Viriato, nº 13 a 17, 5º
1050-352 Lisboa
Tel.: 21 010 48 00
Fax.: 21 010 45 90
info@bizdirect.pt
www.bizdirect.pt
Ano de Fundação: 2000

Actividades Base
Serviços de TI

BMC Software

Rua Tomás da Fonseca, Torre E - 10ºD
1600-209 Lisboa
Tel.: 21 722 23 20
Fax.: 21 722 23 29
www.bmc.com
Ano de Fundação: 1980

Actividades Base
Hardware, Software

Boston

Rua das Chagas, nº 7-15
1200-106 Lisboa
Tel.: 21 321 48 00
Fax.: 21 321 48 01
www.bcg.pt

Actividades Base
Serviços de TI

Bragatel

Av. 31 de Janeiro, 177
4715-052 Braga
Tel.: 25 361 10 71
Fax.: 25 361 69 98
www.bragatel.pt

Actividades Base
Serviços de Telecomunicações

Broadnet

Edifício Eastécnica, Taguspark
2780-920 Oeiras
Tel.: 21 422 96 00
Fax.: 21 422 96 96
info@broadnet.pt
www.broadnet.pt

Actividades Base
Serviços de Telecomunicações

Brother Ibéria

Rua da Garagem nº 7, Edifício Brother
2790-078 Carnaxide
Tel.: 21 425 44 50
Fax.: 21 416 02 00
pcruz@brother.pt
www.brother.pt
Ano de Fundação: 2002

Actividades Base
Hardware

BT Portugal



Rua D.Francisco Manuel de Melo 21-1º
1070-085 Lisboa
Tel.: 21 3525511
Fax.: 21 3525513
btportugal@bt.com
www.bt.com/globalservices
Ano de Fundação: 2000

Actividades Base
Serviços de TI, Serviços de Telecomunicações

Soluções Disponibilizadas
Adm. Pública Local, Impostos e
Administração, Defesa e Segurança Pública,
Justiça, Saúde, Educação

Bull Portuguesa

Avenida 5 de Outubro, nº 35 - 6º
1050-047 Lisboa
Tel.: 21 3126200
Fax.: 21 3126395
bull.portuguesa@bull.net
www.bull.pt
Ano de Fundação: 1955

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Adm.
Pública Local, Outras Soluções Específicas

Business Objects

Avda. de Burgos 12, 3ª planta
28036 Madrid
Tel.: +34 917668743
Fax.: +34 917668778
www.iberica.businessobjects.com
Ano de Fundação: 1990

Actividades Base
Software

BySat

Rua Armando Guerreiro nº 6
2855-598 Corroios
Tel.: 21 253 55 50
Fax.: 212 535 552
jpg@bysat.pt
www.bysat.pt

Actividades Base
Software, Serviços de TI

CA

Ed. Arquiparque 1 - 5º piso, R. Dr. António
Loureiro Borges
1495-131 Algés
Tel.: 21 4200600
Fax.: 21 4200610
luis.santos@ca.com
www.ca.com/portugal
Ano de Fundação: 1991

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Defesa e Segurança Pública, Saúde

Cabovisão

Lugar de Poços, Rua Poços nº1
2950-425 Palmela
Tel.: 21 080 10 80
Fax.: 21 080 10 00
info@cabovisao.pt
www.cabovisao.pt
Ano de Fundação: 1993

Actividades Base
Serviços de Telecomunicações

Listagem Principal

Cagicomp

Rua Dr. José Espírito Santo Lote 1 A
1949-038 Lisboa
Tel.: 21 8316600
Fax.: 21 8315504
pcouto@datacomp.pt
www.cagicomp.pt
Ano de Fundação: 1997

Actividades Base

Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas

Adm. Pública Local, Adm. Pública Local,
Impostos e Administração, Saúde

Caixa Mágica

Ed. Espanha, Rua Soeiro Pereira Gomes, Lote
1-8.º F
1600-196 Lisboa
Tel.: 21 7921260
Fax.: 21 7921261
geral@caixamagica.pt
www.caixamagica.pt
Ano de Fundação: 2004

Actividades Base

Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas

Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Defesa e Segurança Pública, Justiça,
Educação, Outras Soluções Específicas

Capgemini

Rua Afonso Praça, 15 - Edifício Torre de
Monsanto
1495-046 Algés
Tel.: 21 4122200
Fax.: 21 4122299
geral@capgemini.pt
www.pt.capgemini.com
Ano de Fundação: 0

Actividades Base

Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas

Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Impostos e
Administração, Defesa e Segurança Pública,
Justiça, Saúde, Educação

Cedis

Rua Rosa do Ulmeiro - Parque Industrial de
Armés - Armazem P
2771-725 Sintra
Tel.: 21 9676620
Fax.: 21 9676669
info@cedis.pt
www.cedis.pt
Ano de Fundação: 1993

Actividades Base

Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas

Adm. Pública Local, Outras Soluções
Específicas

Cesce SI

Av. da Torre de Belém, 17
1400-342 Lisboa
Tel.: 21 3025500
Fax.: 21 3025510
dmc@cesce.pt
www.cesce.pt
Ano de Fundação: 1992

Actividades Base

Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas

Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Impostos e Administração, Defesa e
Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação,
Outras Soluções Específicas

Cezanne Software

Rua Alexandre Herculano 19
1250-008 Lisboa
Tel.: 21 3562024
info.portugal@cezannesw.com
www.cezannesw.com
Ano de Fundação: 1997

Actividades Base

Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas:

Outras Soluções Específicas

CGI

Rua Tomás da Fonseca, Torres de Lisboa,
Torre G-12º
1600-209 Lisboa
Tel.: 21 721 90 00
Fax.: 21 721 91 00
paulo.leal@cgi.com
www.cgi.com
Ano de Fundação: 1997

Actividades Base

Software, Serviços de TI

Checkpoint

R. Cidade de Aveiro, 7 B
2660-018 Frielas
Tel.: 21 989 72 00
Fax.: 21 989 72 01
www.checkpoint.com

Actividades Base

Hardware, Software

CIGEST

Travessa do Giestal, 26B
1349-033 Lisboa
Tel.: 21 3616310
Fax.: 21 3648978
cigest@cigest.pt
www.netbit.pt
Ano de Fundação: 1981

Actividades Base

Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas

Relação com Canais Externos

CIL

Av. Carolina Michaelis nº 16-A
2796-901 Linda-a-Velha
Tel.: 21 415 65 00
Fax.: 21 419 85 67
comercial@cil.pt
www.cil.pt
Ano de Fundação: 1978

Actividades Base

Hardware, Software



Cisco



A Cisco Systems, Inc. é a empresa líder mundial em soluções de rede de banda larga, baseadas no protocolo IP. As soluções da Cisco endereçam todo o tipo de mercados, desde operadores de telecomunicações, empresas de todas as dimensões, administração pública e mercado de consumo. A Cisco ajuda as pessoas a estabelecerem fortes ligações – nos negócios, na educação, em projectos filantrópicos ou criativos – permitindo a criação de redes e oferecendo fácil acesso a informação, em qualquer lugar, em qualquer momento.

Qt. da Fonte, Ed. Gil Eanes, 1-A
2770-192 Paço de Arcos
Tel.: 21 4468700
Fax.: 21 4468701
info-pt@cisco.com
www.cisco.pt
Ano de Fundação: 1984

Actividades Base

Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas

Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos, Adm. Pública Local, Defesa e Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação, Outras Soluções Específicas

Citeforma

Av. Marquês de Tomar, nº 91
1069-181 Lisboa
Tel.: 21 799 45 60
Fax.: 21 799 45 66
geral@citeforma.pt
www.citeforma.pt

Actividades Base

Serviços de TI

City Desk

Rua das Quintinhas, 1
2790-145 Lisboa
Tel.: 21 4249500
Fax.: 21 4249688
citydesk@citydesk.pt
www.citydesk.pt
Ano de Fundação: 2006

Actividades Base

Hardware, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Outras Soluções Específicas

Claranet

Av. D. João II, 1.07-2.1, R/C - Edifício Parque Expo
1998-014 Lisboa
Tel.: 21 3199200
Fax.: 21 3199201
info@claranet.pt
www.claranet.pt
Ano de Fundação: 1995

Actividades Base

Serviços de TI, Serviços de Telecomunicações

COLT

Estrada Outurela 118-Ed B
2790-114 Carnaxide
Tel.: 21 120 00 00
Fax.: 21 120 00 09
info@colt-telecom.pt
www.colt-telecom.pt

Actividades Base

Serviços de Telecomunicações

Compta

Av. José Gomes Ferreira, nº 13 - Edifício Atlas III
1495-139 Algés
Tel.: 21 4134200
Fax.: 21 4131220
marketing@compta.pt
www.compta.pt
Ano de Fundação: 1972

Actividades Base

Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas

Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos, Adm. Pública Local, Defesa e Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação

Compuquali

Taguspark - Edifícios Qualidade - Bloco B2 - 3A
2740-120 Oeiras
Tel.: 21 422 04 60
Fax.: 21 422 04 69
compuquali@compuquali.pt
www.compuquali.pt
Ano de Fundação: 1992

Actividades Base

Serviços de TI

Computer One

Largo da Lagoa, 8D
2795-116 Lisboa
Tel.: 21 4143583
Fax.: 21 4142877
geral@computerone.pt
www.computerone.pt
Ano de Fundação: 1997

Actividades Base

Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas

Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos

Compuware

Campo Pequeno, 48 - 7º
1000-081 Lisboa
Tel.: 21 792 81 60
Fax.: 21 793 93 95
www.compuware.pt

Actividades Base

Software, Serviços de TI

Convex

Taguspark, Ed. Qualidade Bloco B3, Rua Prof. Dr. Aníbal Cavaco Silva
2740-120 Oeiras
Tel.: 21 4229200
Fax.: 21 4229202
info@convex.pt
www.convex.pt
Ano de Fundação: 1989

Actividades Base

Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas

Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos, Saúde, Educação, Outras Soluções Específicas

Copicanola

R. Alfredo da Silva, 14
2721-862 Amadora
Tel.: 21 470 40 00
Fax.: 21 471 09 89
www.copicanola.pt

Actividades Base

Hardware

Listagem Principal

Cortec

AV. Helen Keller, 15-C
1400-197 Lisboa
Tel.: 21 0121500
Fax.: 21 0121519
info@cortec.pt
www.cortec.pt
Ano de Fundação: 1991

Actividades Base
Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Outras Soluções Específicas

CPCHS

Rua das Oliveiras nº 72
4050-448 Porto
Tel.: 70 7227247
Fax.: 22 2010536
cpchs@cpchs.pt
www.cpchs.pt
Ano de Fundação: 2001

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Saúde

CPCis

Rua Costa Cabral 575
4200-223 Porto
Tel.: 22 5570000
Fax.: 22 5504540
cpcis@cpcis.pt
www.cpcis.pt
Ano de Fundação: 1984

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Impostos e Administração, Saúde, Outras
Soluções Específicas

Credirisk Consultores

Beloura Office Park, Edif. 7, Piso 0
2710-693 Sintra
Tel.: 21 9247650
Fax.: 21 9247659
info@credirisk.pt
www.credirisk.pt
Ano de Fundação: 2003

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Relação com Canais Externos, Impostos e
Administração, Saúde

Critical Software

Parque Industrial de Taveiro - Lote 48
3045-504 Coimbra
Tel.: 23 9989100
Fax.: 23 9989119
info@criticalsoftware.com
www.criticalsoftware.com
Ano de Fundação: 1998

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Defesa e Segurança
Pública

CSC

Lagoas Park, Edifício 1
2740-264 Oeiras
Tel.: 21 0040800
Fax.: 21 0040899
infopt@csc.com
www.csc.pt/www.csc.com
Ano de Fundação: 1985

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais

Customer 360º

Rua Joshua Benoliel, 65 C
1250-133 Lisboa
Tel.: 21 3808470
Fax.: 21 3828499
customer360@customer360.pt
www.customer360.pt
Ano de Fundação: 2006

Actividades Base
Software, Serviços de TI

D4B

Av. Marechal Gomes da Costa 27 - 4º Dto
1800-255 Lisboa
Tel.: 21 8597913
Fax.: 21 8597916
contacto@d4b.pt
www.d4b.pt
Ano de Fundação: 1999

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Impostos e Administração, Defesa e
Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação,
Outras Soluções Específicas

darwin

Rua Manuel Jesus Coelho, 12 - 1º
1150-220 Lisboa
Tel.: 21 27974/6
Fax.: 21 4125695
info@darwin.pt
www.darwin.pt
Ano de Fundação: 2005

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Impostos e Administração, Defesa e
Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação,
Outras Soluções Específicas

Data Recover Center

Rua Alexandre Herculano, Edifício Central
Park, Torre 1 - 7º Piso
2795-242 Oeiras
Tel.: 70 7200017
Fax.: 21 4146819
geral@drc.pt
www.drc.pt
Ano de Fundação: 1989

Actividades Base
Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Outras Soluções
Específicas



Datacomp

Rua Dr. José Espírito Santo, Lote 1 A
1949-038 Lisboa
Tel.: 21 8315550
Fax.: 21 8315555
info@datacomp.pt
www.datacomp.pt
Ano de Fundação: 1987

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Impostos e Administração

Datinfor

Quinta do Património, 5
2685-005 Lisboa
Tel.: 21 9426600
Fax.: 21 9426615
contactcenter@datinfor.com
www.datinfor.com
Ano de Fundação: 1978

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Impostos e Administração, Defesa e
Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação,
Outras Soluções Específicas

Decsis

Avenida da França 893
4100-091 Porto
Tel.: 22 6076850
Fax.: 22 6076859
manuel.silva@decsis.pt
www.decsis.pt
Ano de Fundação: 1994

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Adm.
Pública Local, Saúde

DeLaRue

R. Visconde Moreira Rey, 18 - Linda-a-
Pastora
2799-510 Queijas
Tel.: 21 416 86 10
Fax.: 21 424 86 80
www.delarue.com

Actividades Base
Hardware

Dell

Taguspark - Edifício Inovação escritório 211 B
2740 Oeiras
Tel.: 21 422 07 10
Fax.: 21 424 01 12
portugal_marketing@dell.com
www.dell.pt

Actividades Base
Hardware

Deloitte Consultores

Edifício Atrium Saldanha, Praça Duque de
Saldanha, N.º1 - 6º Andar
1050-094 Lisboa
Tel.: 21 0427500
Fax.: 21 0427950
ptinfo@deloitte.pt
www.deloitte.pt
Ano de Fundação: 2003

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Impostos e Administração, Defesa e
Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação,
Outras Soluções Específicas

Diamond Cluster

Edif. Atrium Saldanha, Pça. Duque de
Saldanha, 1, 9º E
1050-094 Lisboa
Tel.: 21 004 64 00
Fax.: 21 010 58 10
www.diamondcluster.com

Actividades Base
Serviços de TI

DOCmaster

R. Augusto Gil 11 - 5 Esq
1000-062 Lisboa
Tel.: 21 4157466
Fax.: 21 7950075
informacoes@docmaster.pt
www.docmaster.pt
Ano de Fundação: 2004

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Justiça, Saúde, Educação, Outras Soluções
Específicas

Documática

Rua da Tóbis Portuguesa, nº 8 B
1750-292 Lisboa
Tel.: 21 7518000
Fax.: 21 7571767
dcomercial@documatica.pt
www.documatica.pt
Ano de Fundação: 1994

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Impostos e Administração, Defesa e
Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação,
Outras Soluções Específicas

DPW IT Consulting

Av. Dom Vasco da Gama, 40
1400-128 Lisboa
Tel.: 21 3025600
Fax.: 21 3025699
info@dpwit.com
www.dpwit.com
Ano de Fundação: 2006

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Impostos e Administração, Defesa e
Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação

DUTEC

Praça Alvaro Lopes, 21 - A
2700-046 Amadora
Tel.: 21 4986780
Fax.: 21 4986789
sales@dutec.pt
www.dutec.pt
Ano de Fundação: 2002

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais,

Listagem Principal

e-Chiron

Alameda Fernão Lopes, 16 - 10º - Edif. Premium
1495-190 Algés
Tel.: 21 412 70 00
Fax.: 21 412 70 99
www.echiron.com

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Edinfor-LogicaCMG

Edifício D. Diniz - Quinta da Fonte
2770-071 Oeiras
Tel.: 21 0018000
Fax.: 21 1107620
info@edinfor.logicacmg.com
www.logicacmg.com/pt
Ano de Fundação: 1991

Actividades Base
Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos, Adm. Pública Local, Impostos e Administração, Defesa e Segurança Pública, Saúde

Edisoft

Rua Quinta dos Medronheiros
2826-801 Almada
Tel.: 21 2945900
Fax.: 21 2945999
edisoft@edisoft.pt
www.edisoft.pt
Ano de Fundação: 1988

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos, Adm. Pública Local, Impostos e Administração, Defesa e Segurança Pública, Outras Soluções Específicas

EDS

Av. Tomás Ribeiro, nº143
2799-555 Oeiras
Tel.: 21 425 84 00
Fax.: 21 425 84 05
www.eds.com
Ano de Fundação: 1962

Actividades Base
Serviços de TI

EMC

R. Dr. António Loureiro Borges, nº 5 - 5ºB
1495-131 Lisboa
Tel.: 21 4129600
Fax.: 21 4129699
martins_nuno@emc.com
www.emc.com
Ano de Fundação: 2000

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos, Adm. Pública Local, Impostos e Administração, Defesa e Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação, Outras Soluções Específicas

Enterasys

Rua Alves Redol, nº 9
1000-029 Lisboa
Tel.: 21 350 45 80
Fax.: 21 350 45 89
info.portugal@enterasys.com
www.enterasys.com

Actividades Base
Hardware

Enterasys Networks

Rua Alves Redol, 9
1000-029 Lisboa
Tel.: 21 3504580
Fax.: 21 3504589
enterasysportugal@enterasys.com
www.enterasys.com
Ano de Fundação: 2000

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Educação

Epson

Rua Gregório Lopes, Lt. 1914
1400-197 Lisboa
Tel.: 21 3035400
Fax.: 21 3035490
epson@epson.pt
www.epson.pt
Ano de Fundação: 1990

Actividades Base
Hardware

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos, Adm. Pública Local, Impostos e Administração, Defesa e Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação, Outras Soluções Específicas

Ericsson Telecomunicações

Edifício Infante D. Henrique
2770-192 Oeiras
Tel.: 21 4466000
Fax.: 21 4466600
ericsson.portugal@ericsson.com
www.ericsson.com/pt
Ano de Fundação: 1953

Actividades Base
Hardware, Software

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos, Adm. Pública Local, Defesa e Segurança Pública, Saúde, Educação

Espectro

R. Luis A. Duarte Santos, 20
3030-216 Coimbra
Tel.: 23 9792350
Fax.: 23 9717223
comercial@espectro.pt
www.espectro.com.pt
Ano de Fundação: 1993

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Educação, Outras Soluções Específicas



ESRI

Rua Julieta Ferrão, nº10, 10ªA
1600-131 Lisboa
Tel.: 21 7816640
Fax.: 21 7931533
market@esri-portugal.pt
www.esri-portugal.pt
Ano de Fundação: 1987

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos, Adm. Pública Local, Defesa e Segurança Pública, Educação, Outras Soluções Específicas

Eurocarisma

Rua Professor Henrique Barros, Ed. Sagres, 7ºC
2685-338 Sacavém
Tel.: 21 9426800
Fax.: 21 9401664
comercial@eurocarisma.com
www.pcseguro.pt
Ano de Fundação: 1992

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Adm. Pública Local, Educação

Everis



Atrium Saldanha
Praça Duque de Saldanha, 1 - 10º E/F
1050-094 Lisboa
Tel.: 21 3301020
Fax.: 21 3301021
portugal.info@everis.com
www.everis.pt
Ano de Fundação: 1999

Actividades Base
Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos, Impostos e Administração, Defesa e Segurança Pública, Justiça, Saúde

Expert

Av Colégio Militar, 18 C
1500-185 Lisboa
Tel.: 21 7110190
Fax.: 21 7154359
comercial@expert.pt
www.expert.pt
Ano de Fundação: 1994

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos, Adm. Pública Local, Impostos e Administração, Saúde, Educação

F3M

Edifício F3M - Rua de Linhares
4715-435 Braga
Tel.: 25 3208340
Fax.: 25 3613561
contacto@f3m.pt
www.f3m.pt
Ano de Fundação: 1987

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos, Saúde, Outras Soluções Específicas

Favvus IT HR

Ed. Amadeo Souza Cardoso, Alameda António Sérgio, 22-12º
1495-132 Algés
Tel.: 21 4137140
Fax.: 21 4137141
geral@favvus-ithr.com
www.favvus-ithr.com
Ano de Fundação: 2006

Actividades Base
Software, Serviços de TI,

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Outras Soluções Específicas

forumB2B

Av. Marginal, Edifício Parque Oceano, Loja 8
2780-337 Oeiras
Tel.: 21 0029700
Fax.: 21 0029701
info@forumb2b.com
www.forumb2b.com
Ano de Fundação: 2000

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Outras Soluções Específicas

Fractalia

Calle Gobelias 13 1º
28023 Madrid
Tel.: 21 4109483
Fax.: 21 4106211
goncalo.teixeira@fractalia.biz
www.fractalia.es
Ano de Fundação: 1995

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais

Fujitsu - Siemens Computers

Av. Dom João II, 1.16.05L 12º
1998-022 Lisboa
Tel.: 21 891 17 00
Fax.: 21 891 17 05
marketing.pt@fujitsu-siemens.com
www.fujitsu-siemens.com
Ano de Fundação: 1999

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Fujitsu Services

Green Park, Rua General Firmino Miguel, Nº 6 - Piso A
1649-043 Lisboa
Tel.: 21 724 44 44
Fax.: 21 724 44 45
informacoes@pt.fujitsu.com
http://www.fujitsu.pt
Ano de Fundação: 1977

Actividades Base
Serviços de TI

Listagem Principal

Fujitsu Telecomunicações

Rua Sebastião e Silva, 67/69
2745-838 Massamá
Tel.: 21 9138600
Fax.: 21 9138632
fujitsu@fujitsu.pt
www.fujitsu.com/pt
Ano de Fundação: 1974

Soluções Disponibilizadas
Adm. Pública Local, Impostos e
Administração, Defesa e Segurança Pública,
Justiça, Saúde, Educação, Outras Soluções
Específicas

Gadsa

R. Cidade de Aveiro, 7, Armz. C2
2660-018 Frielas
Tel.: 21 989 69 00
Fax.: 21 989 69 09
www.gadsa.pt

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Galileu

Rua Fradesso da Silveira, nº 6 Bloco C 1ªA/B
1300-609 Lisboa
Tel.: 21 3612200
Fax.: 21 3612238
info@galileu.pt
www.galileu.pt
Ano de Fundação: 1991

Actividades Base
Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Impostos e Administração, Defesa e
Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação,
Outras Soluções Específicas

Geometral

Av. Conselheiro Barjona de Freitas, 20-A
1500-204 Lisboa
Tel.: 21 7742076
Fax.: 21 7780533
mcf@geometral.pt
www.geometral.pt
Ano de Fundação: 1985

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Outras Soluções Específicas

Getronics

Rua General Firmino Miguel Torre 2 - 11º
Andar
1600-100 Lisboa
Tel.: 21 24400/1
Fax.: 21 7276518
geral.portugal@getronics.com
www.getronics.com
Ano de Fundação: 1994

Actividades Base
Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Saúde, Outras Soluções
Específicas

GFI

Taguspark - Edifícios Qualidade, B2-3A
2740-120 Oeiras
Tel.: 21 4220460
Fax.: 21 4220469
geral@gfiportugal.com
www.gfiportugal.com
Ano de Fundação: 1999

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Adm.
Pública Local, Justiça, Saúde

GMS Consulting

Av. Fontes Pereira de Melo, 51-5ºE - Edifício
Monumental
1050-120 Lisboa
Tel.: 21 3567100
Fax.: 21 3567190
geral@gms.pt
www.gms.pt
Ano de Fundação: 2003

Actividades Base
Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Impostos e Administração, Defesa e
Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação,
Outras Soluções Específicas

Gmtel

Rua Sousa Lopes, Lt IJ - Esc. B
1600-207 Lisboa
Tel.: 21 7613470
Fax.: 21 7613471
info@gmtel.pt
www.gmtel.pt
Ano de Fundação: 1999

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Outras Soluções
Específicas

Grupo CRH

Av. Almirante Reis, 201, R/C
1000-048 Lisboa
Tel.: 21 0308400
Fax.: 21 8405637
crh@grupocrh.com
www.grupocrh.com
Ano de Fundação: 1986

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos

Grupo Mr.Net

Av. do Brasil, nº 43 - 3º Dto.
1700-062 Lisboa
Tel.: 21 7826920
Fax.: 21 7826929
info@mrnet.pt
www.mrnet.pt
Ano de Fundação: 1998

Actividades Base
Software, Serviços de TI

HiValue

Rua Poeta Bocage, 15F, Escritório K
1400-240 Lisboa
Tel.: 21 0134210
Fax.: 21 7151390
geral@highvalue.pt
www.highvalue.pt
Ano de Fundação: 2004

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Educação, Outras
Soluções Específicas



HP

Rua dos Malhões, 4
2770-071 Oeiras
Tel.: 21 4828500
Fax.: 21 4838420
www.hp.pt
Ano de Fundação: 1990

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos, Adm. Pública Local, Impostos e Administração, Defesa e Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação, Outras Soluções Específicas

HPG

Pólo Tecnológico de Lisboa, Estr. do Paço do Lumiar, Lote 1
1600-546 Lisboa
Tel.: 21 7101100
Fax.: 21 7102559
info@hpg-group.com
www.hpg-group.com
Ano de Fundação: 2003

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Adm. Pública Local, Impostos e Administração, Defesa e Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação

IBM

Edifício Oriente – Rua do Mar da China, Lote 1.07.2.3
1990-138 Lisboa
Tel.: 21 892 70 00
Fax.: 21 892 71 40
ibm_directo@pt.ibm.com
www.ibm.com/pt
Ano de Fundação: 1938

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

ICP - Autoridade Nacional de Comunicações

Av. José Malhoa, 12
1099-017 Lisboa
Tel.: 21 721 10 00
Fax.: 21 721 10 01
info@anacom.pt
www.anacom.pt
Ano de Fundação: 1981, com início de actividade em 1989

Actividades Base
Serviços de Telecomunicações

Identisis

Largo do Movimento das Forças Armadas, N.º10
2610-123 Amadora
Tel.: 21 4721640
Fax.: 21 4714469
info@identisis.com
www.identisis.com
Ano de Fundação: 1994

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais

IDW

Av. 5 de Outubro, nº. 293 2º Piso
1600-035 Lisboa
Tel.: 21 0945200
Fax.: 21 0945201
info@idw.pt
www.idw.pt
Ano de Fundação: 2002

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos, Defesa e Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação

iKnow

Av. António Serpa, 36 - 7º
1050-027 Lisboa
Tel.: 21 7941315
Fax.: 21 7941316
comercial@iknow.pt
www.iknow.pt
Ano de Fundação: 2001

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos

inCentea

Rua das Oliveiras, nº 51 A - Marrazes
2416-905 Leiria
Tel.: 24 4800700
Fax.: 24 4800707
geral@incentea.pt
www.incentea.pt
Ano de Fundação: 1988

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos, Adm. Pública Local, Saúde, Educação, Outras Soluções Específicas

Inclass

Av. D. Miguel, 344
4435-678 Gondomar
Tel.: 22 0103000
Fax.: 22 0103030
inclass@inclass.pt
www.inclass.pt
Ano de Fundação: 2000

Actividades Base
Hardware

Soluções Disponibilizadas
Adm. Pública Local, Educação, Outras Soluções Específicas

Indra

Rua da Indústria, 6
2610-088 Amadora
Tel.: 21 4724600
Fax.: 21 4724600
pfontainhas@indra.pt
www.indra.pt
Ano de Fundação: 2000

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos, Adm. Pública Local, Impostos e Administração, Defesa e Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação, Outras Soluções Específicas

Listagem Principal

Infodesa

Avda Cerro del Aguila 1, Parque Empresarial
Sanse
28700 Madrid
Tel.: 91 6559550
Fax.: 91 6763448
infodesa@infodesa.es
www.infodesa.es
Ano de Fundação: 1991

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos

Inforbest Consulting

Rua Latino Coelho, 4ºD Nº 87
1050-134 Lisboa
Tel.: 21 3502565
geral@inforbest.pt
www.inforbest.pt
Ano de Fundação: 2004

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Informantem

Urb. do Pólo Tecnológico de Lisboa, Lt. 3
1600-546 Lisboa
Tel.: 21 0127000
Fax.: 21 7101606
informan@informan.pt
www.informan.pt
Ano de Fundação: 1996

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Infortucano

Taguspark Ed. Inovação IV Sala 722
2740-122 Lisboa
Tel.: 21 4220140
Fax.: 21 4220149
mail@infortucano.pt
www.infortucano.pt
Ano de Fundação: 1997

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Saúde, Outras Soluções Específicas

Infos

Rua Veloso Salgado, 971/1011
4450-801 Leça da Palmeira
Tel.: 22 9999400
Fax.: 22 9999409
infos@infos.pt
www.infos.pt
Ano de Fundação: 1990

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Impostos e Administração, Outras Soluções
Específicas

Innovagency

Rua Serpa Pinto, nº14 A
1200-445 Lisboa
Tel.: 21 010 88 00
Fax.: 21 010 88 99
info@innovagency.com
www.innovagency.com
Ano de Fundação: 1996

Actividades Base
Serviços de TI

INSA

Av. Da Liberdade, nº 110, 3ºD
1250-146 Lisboa
Tel.: 21 321 96 00
Fax.: 21 347 10 91
portugal@insags.com
www.insa.pt
Ano de Fundação: 1998

Actividades Base
Serviços de TI

Intel

Quinta da Fonte - Edifício D, Pedro 1
2780-730 Paço d' Arcos
www.intel.com
Ano de Fundação: 1968

Actividades Base
Hardware

Interacesso

Av. Dias da Silva, 230, 1º
3000-135 Coimbra
Tel.: 23 9792740
Fax.: 23 9792741
info@interacesso.pt
www.interacesso.pt
Ano de Fundação: 1996

Actividades Base
Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Outras Soluções
Específicas

InterHost

Taguspark, Parque de Ciência e Tecnologia,
Rua Prof. Dr. Aníbal Cavaco Silva - Ed.
Qualidade Bl. B3
2740-120 Oeiras
Tel.: 21 4229200
Fax.: 21 4229202
geral@interhost.pt
www.interhost.pt/
Ano de Fundação: 2004

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI, Serviços
de Telecomunicações

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Outras Soluções
Específicas

IOL

R. Mário Castelhana, 40
2749-502 Barcarena
Tel.: 808 226 744
apoioaocliente@iol.pt
www.iol.pt

Actividades Base
Serviços de Telecomunicações



ISI



Pólo Tecnológico de Lisboa,
Edifício empresarial 3
Estrada Paço do Lumiar
1600-546 Lisboa
Tel.: 21 710 1685
Fax.: 21 7101617
geral@isi.pt
www.isi.pt
Ano de Fundação: 1999

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Impostos e Administração

IT Peers

Rua Eng. Frederico Ulrich, N° 3210, Sala 323
4470-605 Maia
Tel.: 22 0101587
Fax.: 22 0101588
info@itpeers.com
www.itpeers.com
Ano de Fundação: 2004

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Outras
Soluções Específicas

ITds

Rua Entrepasto Industrial, 15-D
2720-440 Lisboa
Tel.: 21 4702370
Fax.: 21 4702380
geral@itds.pt
www.itds.pt
Ano de Fundação: 2002

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Outras Soluções Específicas

Iwaytrade

Praça das Indústrias, Edif. AIP Piso 2
1300-307 Lisboa
Tel.: 21 361 57 40
Fax.: 21 361 57 02
www.iwaytrade.com

Actividades Base
Serviços de TI

Ixopen

Av. Eng. Duarte Pacheco
Torre 1, Piso 2, Sala 1
1070-101 Lisboa
Tel.: 21 3868567
Fax.: 21 3868568
pedro.blanc@ixopen.pt
www.ixopen.pt
Ano de Fundação: 2004

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Outras Soluções
Específicas

IZO

Rua Maria Andrade, 6-A
1170-216 Lisboa
Tel.: 21 8161577
Fax.: 21 8133254
info@izo.pt
www.izo.pt
Ano de Fundação: 2006

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Outras Soluções
Específicas

JD Solutions

Ed. Amadeo Souza Cardoso, Alameda António
Sérgio, 22-12º
1495-132 Algés
Tel.: 21 4137170
Fax.: 21 4137189
jdsoft@jdsoft.pt
www.jdsolutions.pt
Ano de Fundação: 1996

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Impostos e Administração, Defesa e
Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação,
Outras Soluções Específicas

Knowit

Rua da Piedade, 43 - 1º Sala 13
4050-481 Porto
Tel.: 22 6052250
Fax.: 22 6052259
knowit@knowit.pt
www.knowit.pt
Ano de Fundação: 2003

Actividades Base
Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Outras Soluções Específicas

Konica Minolta

Edifício Sagres - Rua Prof. Henrique de Barro,
4-10º-B
2685-338 Prior Velho
Tel.: 21 9492108
Fax.: 21 9492198
info@konicaminolta.pt
www.konicaminolta.pt
Ano de Fundação: 1989

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Impostos e Administração, Defesa e
Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação,
Outras Soluções Específicas

Listagem Principal

Kyocera Mita

R. do Centro Cultural, 41
1700-106 Lisboa
Tel.: 21 843 67 80
Fax.: 21 849 33 12
www.kyoceramita.pt

Actividades Base
Hardware

Lenovo

Edif. Office Oriente, R. do Mar da China, Lote
1.07.2.3 - Parque das Nações
1990-138 Lisboa
Tel.: 21 892 70 00
Fax.: 21 892 76 29
www.lenovo.pt

Actividades Base
Hardware

Lexmark

Alameda Fernão Lopes, 16 A - 8º, Edif.
Miraflores Premium
1495-136 Algés
Tel.: 21 420 03 60
Fax.: 21 410 92 13
www.lexmark.pt

Actividades Base
Hardware

LG Electronics

Quinta da Fonte, Edifício D. Amélia, Rua Vítor
Câmara, nº 2, Piso 2
2770-229 Oeiras
Tel.: 21 1202200
Fax.: 21 1202240
www.lge.com
Ano de Fundação: 2003

Actividades Base
Hardware

Link Consulting

Av Duque de Avila 23
1000-138 Lisboa
Tel.: 21 3100031
Fax.: 21 3100104
info@link.pt
www.link.pt
Ano de Fundação: 1999

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas

Suporte de Processos Transversais, Adm.
Pública Local, Impostos e Administração,
Defesa e Segurança Pública, Justiça, Saúde

Listopsis

R. Prof. Santos Lucas, Lote 1350
1500-511 Lisboa
Tel.: 21 7100600
Fax.: 21 7100601
info@listopsis.pt
www.listopsis.pt
Ano de Fundação: 1993

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas

Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos

Log Internet Consulting

Av. Duque de Ávila, nº 23
1000-138 Lisboa
Tel.: 21 330 42 20
Fax.: 21 330 42 19
log@log.pt
www.log.pt
Ano de Fundação: 2001

Actividades Base
Serviços de TI

Lusomatrix

Av. Coronel Eduardo Galhardo, 7-1C
1170-105 Lisboa
Tel.: 21 8162625
Fax.: 21 8149482
comercial@lusomatrix.pt
www.lusomatrix.pt
Ano de Fundação: 1996

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas

Adm. Pública Local, Saúde

Magirus

Av. José Gomes Ferreira, Edifício Atlas II, 11 -
4º sala 43
1495-139 Oeiras
Tel.: 21 1208600
Fax.: 21 1208619
www.magirus.com/pt
Ano de Fundação: 1981

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Mainroad

Rua Henrique Pousão nº 432 - 2º
4461-901 Porto
Tel.: 21 0114501
Fax.: 21 0129211
info@mainroad.pt
www.mainroad.pt
Ano de Fundação: 2003

Actividades Base
Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas

Suporte de Processos Transversais

McAfee

Praça Duque de Saldanha, Edif. Atrium
Saldanha, 1 - 9º B
1050-094 Lisboa
Tel.: 21 319 20 20
Fax.: 21 319 20 21
www.mcafee.com/pt/

Actividades Base
Hardware, Software

Mdados

Av. do Forte, 3, Edif. Suécia III, Piso1
2795-504 Carnaxide
Tel.: 21 005 80 00
Fax.: 21 005 80 09
www.mdados.pt

Actividades Base
Serviços de TI

MGE OPS

Centro Empresarial "Sintra Nascente" - Edifício
18 Av. Almirante Gago Coutinho, nº 132-134
2710-418 Sintra
Tel.: 21 910 68 00
Fax.: 21 910 68 01
lisboa@mgeups.com
www.mgeups.pt
Ano de Fundação: 1996

Actividades Base
Hardware, Serviços de TI



Microfil

Av. D. João II Edif. D. João II Lote 1.06.2.3 7º A
1990-095 Lisboa
Tel.: 25 675 91 00
Fax.: 25 675 72 00
info@microfil.pt
www.microfil.pt
Ano de Fundação: 1985

Actividades Base
Software, Serviços de TI

MicroSis

Av. Da Liberdade, nº 227 3º
1250-142 Lisboa
Tel.: 21 0307000
Fax.: 21 0307009
geral@microsis.pt
www.microsis.pt
Ano de Fundação: 1984

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos, Adm. Pública Local, Saúde, Educação, Outras Soluções Específicas

Microsoft

Edifício Qualidade, C1 - C2 Av. Prof. Doutor Anibal Cavaco Silva Tagus Park
2744-010 Oeiras
Tel.: 21 440 92 00
Fax.: 21 441 21 01
www.microsoft.com

Actividades Base
Software

MicroStrategy

Lagoas Park, Edif. 11
2740-244 Oeiras
Tel.: 21 4217620
Fax.: 21 4217622
nesulcas@microstrategy.com
www.microstrategy.com
Ano de Fundação: 1989

Actividades Base
Software, Serviços de TI

MobiComp

Rua Peão Meia Laranja 43, R/C Dto.
4700-241 Braga
Tel.: 25 330 52 50
Fax.: 25 330 52 51
info@mobicomp.com
www.mobicomp.com
Ano de Fundação: 2000

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Movensis

Tagus Park - Edifício Qualidade B2 - Av. Prof. dr. Anibal Cavaco Silva, n3 - 2A
2740-296 Oeiras
Tel.: 21 4220660
Fax.: 21 4220669
sales@movensis.com
www.movensis.com
Ano de Fundação: 2000

Actividades Base
Software, Serviços de TI, Serviços de Telecomunicações

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos, Adm. Pública Local, Impostos e Administração, Defesa e Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação, Outras Soluções Específicas

Multicert

Polo Tecnológico de Lisboa - CID - Lote 1
1600-546 Lisboa
Tel.: 21 712 30 10
Fax.: 21 712 30 11
info@multicert.com
www.multicert.com
Ano de Fundação: 2001

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Multitempo

Praça de Alvalade, nº 6- 12º
1700-036 Lisboa
Tel.: 21 7826340
Fax.: 21 7957584
multitempo@multitempo.pt
www.multitempo.pt
Ano de Fundação: 1995

Municipia

Taguspark, Av. Prof. Cavaco Silva, Ed.Ciência II, Nº 11, 3º B
2740-120 Oeiras
Tel.: 21 422 82 00
Fax.: 21 422 82 05
info@municipia.pt
www.municipia.pt
Ano de Fundação: 1999

Actividades Base
Serviços de TI

NCR

R. dos Anjos, 79
1150-035 Lisboa
Tel.: 21 313 62 00
Fax.: 21 313 62 98
www.ncr.com

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

NEC

Quinta dos Medronheiros - Lazarim
Apartado 309
2826-801 Almada
Tel.: 21 2948400
Fax.: 21 2950616
marketing@nec.pt
www.nec.pt
Ano de Fundação: 1995

Actividades Base
Software

Soluções Disponibilizadas
Adm. Pública Local, Impostos e Administração, Defesa e Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação, Outras Soluções Específicas

NEC Philips Unified Solutions

R. Quinta do Pinheiro, 16 - 4º D - Edif. Tejo - Portela de Carnaxide
2790-143 Carnaxide
Tel.: 21 416 30 37
Fax.: 21 416 30 74

Actividades Base
Hardware

Listagem Principal

Netcall

Alameda António Sérgio Nº 22, 10º B
1495-132 Algés
Tel.: 30 5500500
Fax.: 30 5500509
geral@netcall.pt
www.netcall.pt
Ano de Fundação: 2003

Actividades Base
Serviços de TI, Serviços de Telecomunicações

Netopolis

Rua Soeiro Pereira Gomes, Lote 1, 8º C
1600-198 Lisboa
Tel.: 21 782 81 00
Fax.: 21 782 81 09
info@netopolis.pt
www.netopolis.pt
Ano de Fundação: 1992

Actividades Base
Software, Serviços de TI

NextiraOne



Rua Moinho da Barrunchada, 2
2794-026 Carnaxide
Tel.: 21 4169500
Fax.: 21 4169518
nextiraone@nextiraone.pt
www.nextiraone.pt
Ano de Fundação: 2002

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos, Adm. Pública Local, Impostos e Administração, Defesa e Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação

NLS

Av. da República, 53 SL
1050-188 Lisboa
Tel.: 21 792 49 00
Fax.: 21 792 49 80
www.nls.pt

Actividades Base
Serviços de TI

Nokia

Quinta Fonte Ed D.João I-piso 0-B
2770-192 Oeiras
Tel.: 21 446 56 00
Fax.: 21 446 56 01
www.nokia.pt
Ano de Fundação: 1967

Actividades Base
Hardware

Noksys

Rua D. Luís I, nº 19 - 3º
1200-149 Lisboa
Tel.: 21 7998060
Fax.: 21 3940044
info@nok.pt
www.nok.pt
Ano de Fundação: 2003

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos, Outras Soluções Específicas

Nónio Hiross

Rua Luís Derouet, 18 A/D
1269-090 Lisboa
Tel.: 21 3826160
Fax.: 21 3857935
nonio@nonio.pt
www.nonio.pt
Ano de Fundação: 1967

Actividades Base
Hardware, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Adm. Pública Local, Impostos e Administração, Defesa e Segurança Pública, Justiça, Saúde

Normática

Rua de Pedrouços, nº 28
1400-290 Lisboa
Tel.: 21 304 16 00
Fax.: 21 304 16 19
geral@normatica.pt
www.normatica.pt
Ano de Fundação: 1986

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Nortel Networks

Av. Liberdade, nº 180-A,3º
1250-146 Lisboa
Tel.: 21 310 92 00
Fax.: 21 310 92 01
www.nortelnetworks.com
Ano de Fundação: 1895

Actividades Base
Hardware

Nortenet

Av. Dias da Silva, 230, 1º
3000-135 Coimbra
Tel.: 70 7220230
Fax.: 70 7220239
info@nortenet.pt
www.nortenet.pt
Ano de Fundação: 1997

Actividades Base
Serviços de TI, Serviços de Telecomunicações

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos, Outras Soluções Específicas

Novabase

Avª Engenheiro Duarte Pacheco, nº15 F
1099-078 Lisboa
Tel.: 21 3836300
Fax.: 21 3836301
info@novabase.pt
www.novabase.pt
Ano de Fundação: 1989

Actividades Base
Serviços de TI

Novell

Centro Empresarial Torres de Lisboa Torre G
1º Andar Sala 111, Rua Tomas da Fonseca
1600-209 Lisboa
Tel.: 21 723 06 30
Fax.: 21 722 35 33
contacto-es@novell.com
www.novell.com

Actividades Base
Software



Novis Telecom

Rua Henrique Pousão, 432, 2º Apartado 4043
4461-901 Senhora da Hora
Tel.: 808 100 100
Fax.: 808 100 101
info@novis.pt
www.novis.pt
Ano de Fundação: 1999

Actividades Base
Serviços de Telecomunicações

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos, Adm. Pública Local, Impostos e Administração, Defesa e Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação, Outras Soluções Específicas

Océ

Av. José Gomes Ferreira, 11 - Ed. Atlas II - Piso 2
1495-139 Lisboa
Tel.: 21 4125700
Fax.: 21 4123031
pt.informacoes@oce.com
www.oce.pt
Ano de Fundação: 1995

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Outras Soluções Específicas

OKI

Avenida da Quinta Grande, 53 7ºD
2614-521 Amadora
Tel.: 21 4704200
Fax.: 21 4704201
oki@oki.pt
www.oki.pt
Ano de Fundação: 1995

Actividades Base
Hardware, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos

ONI

Lagoas Park - Edifício 12
2740-269 Oeiras
Tel.: 21 000 53 00
Fax.: 21 000 71 75
info@oni.pt
www.oni.pt
Ano de Fundação: 2000

Actividades Base
Serviços de Telecomunicações

Opensoft

Edifício Amoreiras Square
1250-273 Lisboa
Tel.: 21 3804410
Fax.: 21 3804419
comercial@opensoft.pt
www.opensoft.pt
Ano de Fundação: 2001

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos, Adm. Pública Local, Impostos e Administração, Justiça

Opportunity Time

Av. 5 de Outubro nº 72 1º A
1050-059 Lisboa
Tel.: 21 7950238
Fax.: 21 7950240
arosa@opportunitytime.pt
www.opportunitytime.pt
Ano de Fundação: 2005

Soluções Disponibilizadas
Adm. Pública Local, Justiça, Saúde, Educação, Outras Soluções Específicas

Optimus

Lugar do Espido, Via Norte
4471-909 Maia
Tel.: 93 100 60 00
Fax.: 93 100 70 00
1693@optimus.pt
www.optimus.pt
Ano de Fundação: 1998

Actividades Base
Serviços de Telecomunicações

Oracle

Lagoas Park, Edifício 9
2744-240 Porto Salvo
Tel.: 21 4235000
Fax.: 21 4235100
marketing_pt@oracle.com
www.oracle.com/pt
Ano de Fundação: 1990

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos, Impostos e Administração, Defesa e Segurança Pública, Saúde, Educação

OutSystems

Rua Central Park 6
2795-242 Linda-a-Velha
Tel.: 21 4153730
Fax.: 21 4153731
info@outsystems.com
www.outsystems.com
Ano de Fundação: 2001

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos, Outras Soluções Específicas

Panda Software

Rua Professor Henrique Barros, Edifício Sagres, 7B
2685-338 Sacavém
Tel.: 21 942 68 00
Fax.: 21 940 16 64
mkt@eurocarisma.com
www.pcseguro.pt
Ano de Fundação: 1992

Actividades Base
Software, Serviços de TI

ParaRede

Rua Laura Alves, 12 -3º
1050-138 Lisboa
Tel.: 21 7235000
Fax.: 21 7235001
info@pararede.com
www.pararede.com
Ano de Fundação: 1991

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Impostos e Administração, Justiça, Saúde

Partner Solutions

Centro de Comércio e Serviços, Ed. E, 1º Piso, Esc. 4
2735-307 Cacém
Tel.: 21 4266730
Fax.: 21 4266749
info@partnersolutions.pt
www.partnersolutions.pt
Ano de Fundação: 2003

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Adm. Pública Local, Defesa e Segurança Pública, Justiça, Saúde

Listagem Principal

PH Informática

Rua D. Pedro V, nº 171
4150-603 Porto
Tel.: 22 606 31 56
Fax.: 22 6063158
ssilva@phinformatica.pt
www.phinformatica.pt

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Adm. Pública Local, Defesa e Segurança
Pública, Saúde, Outras Soluções Específicas

Philips

Rua Doutor António L Borges, nº 5
1499-026 Algés
Tel.: 21 416 33 33
Fax.: 21 416 33 66
philips-general-pt@sitel.es
www.philips.pt
Ano de Fundação: 1927

Actividades Base
Hardware

pmelink.pt

Rua Mouzinho da Silveira, 32, 7º
1250-167 Lisboa
Tel.: 21 330 72 18
Fax.: 21 330 72 27
info@pmelink.pt
www.pmelink.pt
Ano de Fundação: 2001

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

PowerData

Rua Carlos Testa 1, 4-B
1050-046 Lisboa
Tel.: 21 3527133
Fax.: 21 3527143
powerdataib@powerdataib.com
www.powerdataib.com
Ano de Fundação: 1999

Actividades Base
Software

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local

Priberam

Av. Defensores de Chaves, 32 - 3º Esq
1000-119 Lisboa
Tel.: 21 781 72 60
Fax.: 21 781 72 79
www.priberam.pt

Actividades Base
Software

Priberam Informática

Alameda D. Afonso Henriques, 41 - 2.º
1000-123 Lisboa
Tel.: 21 7817260
Fax.: 21 7817279
info@priberam.pt
www.priberam.pt
Ano de Fundação: 1989

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Justiça,
Saúde, Outras Soluções Específicas

Primal Management Solutions

Rua Castilho 5, 2º Andar, Sala 26
1250-066 Lisboa
Tel.: 21 3566700
Fax.: 21 3566709
nfonseca@primalmms.com
www.primalmms.com
Ano de Fundação: 2003

Actividades Base
Software, Serviços TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Outras
Soluções Específicas

Primavera Business Software Solutions

Edifício Olympus II - Rua Cidade do Porto, 79
4709-003 Braga
Tel.: 25 3309900
Fax.: 25 3309909
comercia@primaverabss.com
www.primaverabss.com
Ano de Fundação: 1993

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Adm.
Pública Local, Impostos e Administração,
Saúde, Educação

Prisma

Av. 5 Outubro, 293 - 9º
1600-035 Lisboa
Tel.: 21 799 17 60
Fax.: 21 797 51 17
www.prisma.pt

Actividades Base
Serviços de TI

Privilégios

R. Dr. Simão da Cunha, 49 - R/C Dtº
3150140 Condeixa-a-Nova
Tel.: 23 9944843
Fax.: 23 9944892
comercial@privilegios.net
www.privilegios.net
Ano de Fundação: 1995

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Defesa e Segurança Pública, Outras Soluções
Específicas

Procinfa

Avenida de Portugal, nº 6 Fracção 25º 2º
4520-165 Santa Maria da Feira
Tel.: 25 6375082
Fax.: 25 6372907
geral@procinfa.pt
www.procinfa.pt
Ano de Fundação: 2003

Actividades Base
Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Outras Soluções Específicas

Prologica

Rua Alexandre Herculano, nº 4
2799-551 Linda-a-Velha
Tel.: 21 415 73 00
Fax.: 21 414 46 13
info@prologica.pt
www.prologica.pt
Ano de Fundação: 1984

Actividades Base
Hardware



PSE

PSE Produtos e Serviços de Estatística, Lda

Estamos no mercado desde 1994 para fornecer aos nossos clientes produtos, soluções e serviços que lhes permitam aumentar os níveis de eficiência e de produtividade das suas actividades:

- Várias instituições universitárias e politécnicas utilizam a solução Qualen para avaliação da satisfação dos seus alunos e professores.
- Departamentos governamentais (nacionais, regionais e locais) utilizam as soluções SPSS para identificar fraudes no processamento de subsídios; realizar estudos de avaliação de necessidades; avaliar o impacto de medidas tomadas; investigar comportamentos e para realizar inquéritos de opinião.

Rua Castilho, 44 - 8º Andar
1250-071 Lisboa
Tel.: 21 3170910
Fax.: 21 3170919
spssinfo@pse.pt
www.pse.pt
Ano de Fundação: 1994

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Impostos e Administração, Saúde, Educação,
Outras Soluções Específicas

PT - Sistemas de Informação

Urbanização Tagus Park, lt. 35
2784-549 Porto Salvo
Tel.: 21 501 90 04
Fax.: 21 501 99 64
ptsi-encomendas@telecom.pt
www.ptsi.pt
Ano de Fundação: 1999

Actividades Base
Software, Serviços de TI

PT Comunicações

Rua Andrade Corvo, nº6
1050-009 Lisboa
Tel.: 21 500 20 00
Fax.: 21 356 26 24
mail16200@telecom.pt
www.ptcom.pt
Ano de Fundação: 2000

Actividades Base
Serviços de Telecomunicações

PT Contact

Av. Casal Ribeiro, nº 14
1000-092 Lisboa
Tel.: 21 330 81 00
Fax.: 21 330 81 60
contact@ptcontact.pt
www.ptcontact.pt
Ano de Fundação: 1970

Actividades Base
Serviços de TI

PT Prime

Av. Fontes Pereira de Melo, 40 -2º
1069-300 Lisboa
Tel.: 21 5002255
Fax.: 21 5002265
prime@ptprime.pt
www.ptprime.pt
Ano de Fundação: 1992

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI, Serviços de Telecomunicações

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos, Adm. Pública Local, Impostos e Administração, Defesa e Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação

PT Wi-Fi

Av. Fontes Pereira de Melo nº 40
1250-256 Lisboa
Tel.: 21 500 20 00
www.ptwifi.pt

Actividades Base
Serviços de Telecomunicações

Reditus

Rua Pedro Nunes, nº 11 r/c
1050-169 Lisboa
Tel.: 21 412 41 00
Fax.: 21 412 41 98
marketing@reditus.pt
www.reditus.pt
Ano de Fundação: 1996

Actividades Base
Serviços de TI

Rhmais

Praça de Alvalade, nº 6- 12º
1700-036 Lisboa
Tel.: 21 7974697
Fax.: 21 7933346
rhmais@rhmais.pt
www.rhmais.pt
Ano de Fundação: 1987

Rittal

Z.I. Rio-Meão, rua 8 nº 228
4520-475 Sta. Mrª. da Feira
Tel.: 25 6780210
Fax.: 25 6780219
info@rittal.pt
www.rittal.pt
Ano de Fundação: 2003

Actividades Base
Hardware, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Adm. Pública Local, Impostos e Administração, Defesa e Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação, Outras Soluções Específicas

Roff

Torre de Monsanto - Rua Afonso Praça, nº 30 - 6º
1495-046 Algés
Tel.: 21 839 34 10
Fax.: 21 859 24 56
roff@roff.pt
www.roff.pt
Ano de Fundação: 1996

Actividades Base
Serviços de TI

Rumos

Campo Grande, 56
1700-093 Lisboa
Tel.: 21 7824100
Fax.: 21 7971568
info@rumos.pt
www.rumos.pt
Ano de Fundação: 1992

Actividades Base
Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos, Adm. Pública Local, Impostos e Administração, Defesa e Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação, Outras Soluções Específicas

Listagem Principal

SADCI

Av. Álvaro Pais, 11 - 2º
1600-007 Lisboa
Tel.: 21 7815950
Fax.: 21 7950295
sadci@sadci.com
www.sadci.com
Ano de Fundação: 1991

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos, Adm. Pública Local, Defesa e Segurança Pública, Saúde, Outras Soluções Específicas

Safira

Rua Afonso Praça, 30, 13º - Torre de Monsanto
1495-046 Algérs
Tel.: 21 0308900
Fax.: 21 0308901
info@safira.pt
www.safira.pt
Ano de Fundação: 1997

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos, Adm. Pública Local, Outras Soluções Específicas

SageInfologia

Edifício Centro de Comunicações Alameda dos Oceanos Lote 2.08 Piso 1
1990-075 Lisboa
Tel.: 21 710 13 10
Fax.: 21 710 13 90
www.sageportugal.com
Ano de Fundação: 1980

Actividades Base
Software

Samsung

Rua Cesário Verde, nº 5 - 4º piso
2790-326 Queijas
Tel.: 21 425 10 00
Fax.: 21 425 10 10
www.samsung.pt
Ano de Fundação: 1982

Actividades Base
Hardware

SAP



A SAP é o fornecedor líder mundial de software empresarial. Actualmente, em todo o mundo, mais de 38.000 clientes usam as aplicações SAP®.

Baseado na plataforma SAP NetWeaver®, que facilita a inovação do negócio e permite ágeis mudanças empresariais, o software da SAP ajuda as empresas, de todas as dimensões e de qualquer sector de actividade, a melhorar as relações com os respectivos clientes e a facilitar a colaboração com parceiros, criando eficiências nas suas cadeias de fornecimento e nas suas operações de negócio. O portfolio de soluções específicas da SAP suporta áreas como: Contabilidade Orçamental, Patrimonial e Analítica, Gestão do Capital Humano, Gestão do Aproveitamento, Serviços de Protecção ao Cidadão, Gestão de Pacientes, entre outras. Em Portugal, a SAP conta, hoje em dia, com cerca de 150 colaboradores e registou, em 2005, um volume de negócios de 54,5 milhões de Euros.

R. Quinta da Quintã, 6 - Edif. D. Sebastião
2770-203 Paço de Arcos
Tel.: 21 4465500
Fax.: 21 4465501
info.portugal@sap.com
www.sap.pt
Ano de Fundação: 1999

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos, Adm. Pública Local, Impostos e Administração, Defesa e Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação, Outras soluções específicas

SAS

O SAS é o líder de mercado no fornecimento de software de Business Intelligence, soluções e serviços que criam o verdadeiro conhecimento da organização. As soluções do SAS são utilizadas em mais de 40 mil locais, incluindo 96 das 100 maiores empresas da Fortune. O SAS é o único fabricante que integra de uma forma completa, tecnologia de Data Integration, Armazenamento, Aplicações Analíticas e de Business Intelligence. Durante três décadas o SAS tem oferecido aos seus clientes a capacidade de Power to Know®. Em Portugal, o SAS conta com mais de 70 clientes das maiores empresas nacionais oriundos de indústrias como a Banca, Serviços Financeiros, Seguros, Serviços, Telecomunicações e Administração Pública.

Campo Grande 378 - 1ºAndar
1700-097 Lisboa
Tel.: 21 031 60 00
Fax.: 21 031 60 99
marketing@por.sas.com
www.sas.com/portugal
Ano de Fundação: 1994

Actividades Base
Software

Soluções Disponibilizadas
Relação com Canais Externos, Adm. Pública Local, Impostos e Administração, Defesa e Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação

Seac Banche

Rua Dr. José Espírito Santo, Lote 1 A
1949-038 Lisboa
Tel.: 21 8315550
Fax.: 21 8315545
info@seacbanche.com
www.seacbanche.pt
Ano de Fundação: 1987

Actividades Base
Hardware, Software

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos, Defesa e Segurança Pública



serviSIS

Av. Dr. Francisco Luís Gomes, Lote 1
1800-181 Lisboa
Tel.: 21 8540009
Fax.: 21 8540960
marketing@servisis.pt
www.servisis.pt
Ano de Fundação: 2002

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Outras Soluções
Específicas

Sicnet



R. do Barroco, 214C - Leça do Balio
4465-591 S. Mamede de Infesta
Tel.: 22 9579380
Fax.: 22 9539366
sicnet.porto@sicnet.pt
www.sicnet.pt
Ano de Fundação: 1993

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Saúde, Outras Soluções Específicas

Siemens Enterprise Communications

Rua Irmãos Siemens, 1
2720-093 Amadora
Tel.: 21 4178000
Fax.: 21 4178080
internetrequest.pt@siemens.com
www.siemens.pt/enterprise
Ano de Fundação: 2006

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Defesa e Segurança Pública, Justiça, Saúde,
Educação

Siemens IT Solutions and Services

Rua Irmãos Siemens, N°1
2720-093 Amadora
Tel.: 21 4178760
Fax.: 21 4178037
it-solutions.pt@siemens.com
www.siemens.pt/it-solutions
Ano de Fundação: 1995

Actividades Base
Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Impostos e Administração, Defesa e
Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação,
Outras Soluções Específicas

Sinfic

Estrada da Ponte, N°2
2610-141 Amadora
Tel.: 21 0103900
Fax.: 21 0103999
info@sinfic.pt
www.sinfic.pt
Ano de Fundação: 1990

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Adm.
Pública Local, Impostos e Administração,
Defesa e Segurança Pública, Saúde,
Educação, Outras Soluções Específicas

Sisconsult

Edif. do Lago, R. Prof. Mota Pinto, 42 F, Esc.
2.01
4100-353 Porto
Tel.: 22 616 92 96
Fax.: 22 616 92 89
www.sisconsult.com

Actividades Base
Serviços de TI

Sisqual

Av Comendador Ferreira de Matos 801
4450-125 Porto
Tel.: 22 9397790
Fax.: 22 9397799
asalazar@sisqual.com
www.sisqual.com
Ano de Fundação: 1992

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Adm.
Pública Local, Saúde

Sistemas DCM-Ibérica

Av. Clotilde - Centro de Congressos do Estoril,
4ºB
2765-211 Estoril
Tel.: 21 4646190
Fax.: 21 4646191
mailbox_dicpt@dicomgroup.com
www.dicomportugal.com
Ano de Fundação: 2003

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Relação com Canais Externos, Adm. Pública
Local, Impostos e Administração, Defesa e
Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação,
Outras Soluções Específicas

SNN

Urbanização do Falcão, Lote 501, R/C G
1675-180 Lisboa
Tel.: 21 4787460
Fax.: 21 4787461
snn@snn.pt
www.snn.pt
Ano de Fundação: 2001

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Adm.
Pública Local, Adm. Pública Local, Impostos
e Administração, Defesa e Segurança Pública,
Justiça, Saúde, Educação, Outras Soluções
Específicas

Listagem Principal

Software AG

Campo Grande, 28 -1-D
1700-093 Lisboa
Tel.: 21 7817530
Fax.: 21 7974179
portugal@softwareag.com
www.softwareag.com
Ano de Fundação: 1986

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Saúde, Outras Soluções Específicas

SOL-S e Solsuni

Rua Central Park, 2 - 1º
2795-242 Linda-a-Velha
Tel.: 21 7220900
Fax.: 21 7220901
comercial@sols.pt
www.sols.pt
Ano de Fundação: 1992

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Impostos e Administração, Defesa e
Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação,
Outras Soluções Específicas

Sony

Edif. Sony, Av. do Mediterrâneo
Parque das Nações
1990-156 Lisboa
Tel.: 21 891 20 00
Fax.: 21 891 20 01
www.sony.pt

Actividades Base
Hardware

Sony Ericsson

Av. Berna ,nº 52 -1º-C
1050-043 Lisboa
Tel.: 808 204 466
Fax.: 21 780 31 89
www.sonyericsson.com
Ano de Fundação: 2001

Actividades Base
Hardware

SQS

Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, 33
2740-120 Porto Salvo
Tel.: 21 4229090
Fax.: 21 4229071
info@sqs.pt
www.sqs.pt
Ano de Fundação: 2002

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Outras Soluções
Específicas

STP

R. Marechal Teixeira Rebelo, nºs 2 e 2A, 2ºF
2780-271 Oeiras
Tel.: 21 4540630
Fax.: 21 4540631
bsilva@stp.es
www.stp.com.pt

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Sucesso24Horas

Av. 5 de Outubro, Nº 72 1ªA
1050-059 Lisboa
Tel.: 21 7950238
Fax.: 21 7950240
arosa@sucesso24horas.com
www.sucesso24horas.com
Ano de Fundação: 2005

Soluções Disponibilizadas
Saúde, Outras Soluções Específicas

Sun Microsystems

Rua Dr. António Loureiro Borges Nº 9 11º Piso
1495-131 Algés
Tel.: 21 4134000
Fax.: 21 4134099
sales.pt@sun.com
www.sun.pt
Ano de Fundação: 1998

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Impostos e Administração, Defesa e
Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação,
Outras Soluções Específicas

Sybase

Av. do Forte, Nº 3 - Edif. Suécia IV - Piso 1
2795-504 Carnaxide
Tel.: 21 4246710
Fax.: 21 4246719
marketing@sybase.pt
www.sybase.pt
Ano de Fundação: 1996

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local

Symantec

Av. da Liberdade, 110 - 1º Piso
1269-046 Lisboa
Tel.: 21 340 46 63
Fax.: 21 340 45 75
www.symantec.com

Actividades Base
Hardware, Software

Sysbizz

Edifício 1 - Fracção 2JB - Sintra Business Park
2710-089 Sintra
Tel.: 21 9152083
Fax.: 21 9152083
jorge.lima@sysbizz.pt
www.sysbizz.pt
Ano de Fundação: 2006

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Outras Soluções Específicas

SysValue

R. Serpa Pinto, 14 A - 2º
1200-445 Lisboa
Tel.: 21 010 88 00
Fax.: 21 010 88 99
www.sysvalue.com

Actividades Base
Serviços de TI

T.I.

Praceta das Descobertas, 8
1679-017 Lisboa
Tel.: 21 4789499
Fax.: 21 4789499
tecnologia@artsoft.pt
www.artsoft.pt
Ano de Fundação: 1987

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI



Targus

Edifício Lusíadas - Rua dos Lusíadas, nº 5 - 5º D
1300-365 Lisboa
Tel.: 21 3648572
Fax.: 21 3648573
targus.pt@targus.com
www.targus.com/emea
Ano de Fundação: 1983

Actividades Base
Hardware

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos, Adm. Pública Local, Impostos e Administração, Defesa e Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação

TechData

Ed. Mirante, BI A2, EN 6/2
2610-008 Alfragide
Tel.: 21 472 84 00
Fax.: 21 472 84 02
www.techdata.pt
Ano de Fundação: 1974

Actividades Base
Hardware

Tecnidata

Torre de Monsanto - Rua Afonso Praça, nº 30 - 6º
1495-061 Algés
Tel.: 21 8390700
Fax.: 21 8592131
www.tecnidata.pt
Ano de Fundação: 1985

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Adm. Pública Local, Saúde

Tekever

R. Alves Redol, 9
1000-029 Lisboa
Tel.: 21 310 03 00
Fax.: 21 352 58 43
www.tekever.pt

Actividades Base
Serviços de TI

Tele 2

Apartado 518
4764-909 Vila Nova de Famalicão
Tel.: 800 734 040
Fax.: 808 272 790
servico.cliente@tele2.com
www.tele2.pt

Actividades Base
Serviços de Telecomunicações

Teleca Solutions

Av. D. João II, Lote 1.022.2A - 1º Esq.
1990-095 Lisboa
Tel.: 21 893 70 10
Fax.: 21 893 70 19
www.teleca.com

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Teleperformance

Rua Alexandre Braga, nº 25 B
1150-003 Lisboa
Tel.: 21 311 39 00
Fax.: 21 311 39 99
info@teleperformance.pt
www.teleperformance.pt
Ano de Fundação: 1994

Actividades Base
Serviços de TI

Telindus

Rua Afonso Praça, nº 30 Edifício Torre de Monsanto, piso 5
1495-061 Algés
Tel.: 21 011 88 00
Fax.: 21 011 88 01
www.telindus.pt
Ano de Fundação: 1969

Actividades Base
Serviços de TI

Telvent

Av. Severiano Falcão, nº 14
2685-378 Prior Velho
Tel.: 21 9405320
Fax.: 21 9405329
antonio.mendes@telvent.abengoa.com
www.telvent.com
Ano de Fundação: 2001

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI, Serviços de Telecomunicações

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos, Outras Soluções Específicas

Tibco

Quinta da Fonte Edifício Dom Pedro 1
2780-730 Paço d' Arcos
Tel.: 21 000 17 45
Fax.: 21 000 81 26
www.tibco.com

Actividades Base
Software

Timestamp

Avenida Conde Valbom Nº 30 – 9º
1050-068 Lisboa
Tel.: 21 3504870
Fax.: 21 3570268
timestamp@timestamp.pt
www.timestamp.pt
Ano de Fundação: 2003

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Adm. Pública Local, Saúde, Educação, Outras Soluções Específicas

Tinta Digital STI

Pólo Tecnológico de Lisboa - Lote 1
1600-546 Lisboa
Tel.: 21 7101165
Fax.: 21 7101186
info@tintadigital.com
www.tintadigital.com
Ano de Fundação: 0

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos, Adm. Pública Local, Educação, Outras Soluções Específicas

TMN

Av. Álvaro Pais, n2
1649-041 Lisboa
Tel.: 21 791 44 00
Fax.: 21 891 45 00
1696@tmn.pt
www.tmn.pt
Ano de Fundação: 1991

Actividades Base
Serviços de Telecomunicações

Listagem Principal

Toshiba

Lagoas Park, Edif. 1, Piso 3
2740-244 Porto Salvo
Tel.: 21 006 50 00
Fax.: 21 006 50 15
www.toshiba.pt

Actividades Base
Hardware

Tradecom

R. de Entrecampos, 28
1749-076 Lisboa
Tel.: 21 500 40 00
Fax.: 21 500 35 65
www.tradecom.pt

Actividades Base
Serviços de TI

Transcom

45, Rue de Scillas
L-2529 Howald, Luxemburgo
Tel.: 25 2401400
Fax.: 25 2401450
reception.porto@transcom.com
www.transcom.com
Ano de Fundação: 2003

Actividades Base
Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas

Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos, Adm. Pública Local, Outras Soluções Específicas

Trend Micro

Rua dos Malhões Edifício D. Pedro I Quinta da Fonte
2770-071 Paço d' Arcos
Tel.: +34 91 369 70 30
Fax.: +34 91 369 70 31
http://pt.trendmicro-europe.com/

Actividades Base
Software

T-Systems ITC

Edifício Infante, Avenida D. João II, Nr. 1.16.05L
10º Piso Letras C/D
1990-083 Lisboa
Tel.: 21 8923000
Fax.: 21 8923148
info@t-systems.pt
www.t-systems.pt
Ano de Fundação: 2000

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas

Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos, Adm. Pública Local, Impostos e Administração, Saúde, Outras Soluções Específicas

Unisys

Lagoaspark - Rua das Lagoas Pequenas, Edifício 5B - 5º
2744-017 Porto Salvo
Tel.: 21 3127500
Fax.: 21 3150490
contacto@pt.unisys.com
www.unisys.pt
Ano de Fundação: 1986

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas

Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos, Adm. Pública Local, Impostos e Administração, Defesa e Segurança Pública, Justiça

Vantyx

Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, Edifício da Qualidade B1 - Tagus Park
2720-120 Oeiras
Tel.: 21 4873300
Fax.: 21 4873399
information@vantyx.com
www.vantyx.com
Ano de Fundação: 2003

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas

Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos, Adm. Pública Local

Vignette Ibérica

Quinta da Fonte - Edifício D. Pedro I
2780-730 Paço d' Arcos
Tel.: 21 000 16 45
Fax.: 21 000 20 85
www.vignette.com

Actividades Base
Software

Vip Voz

Av. D. João IV, 525, 5 Dto
4810-531 Guimarães
Tel.: 25 3519975
Fax.: 25 3517904
info@vipvoz.com
www.vipvoz.com
Ano de Fundação: 2005

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI, Serviços de Telecomunicações

Soluções Disponibilizadas
Outras Soluções Específicas

Visualforma

Rua Dr José de Matos, 98 - Edifício Visualforma
8000-502 Faro
Tel.: 28 9880040
Fax.: 28 9880049
visualforma@visualforma.pt
www.visualforma.pt
Ano de Fundação: 1996

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas

Suporte de Processos Transversais, Relação com Canais Externos, Adm. Pública Local, Impostos e Administração, Defesa e Segurança Pública, Justiça, Saúde, Educação

Vodafone

Av. D. João II, Lote 1.04.01
1998-017 Lisboa
Tel.: 21 0915000
Fax.: 21 0915953
16914@vodafone.pt
www.vodafone.pt
Ano de Fundação: 1991

Actividades Base
Serviços de Telecomunicações



Vortal

R. Julieta Ferrão, 12, 12º
1600-131 Lisboa
Tel.: 21 0325011
Fax.: 21 0325010
info@vortal.pt
www.vortal.biz

Actividades Base
Serviços de TI

WeDo Consulting

Edifício Picoas Plaza - Rua Viriato – 13E,
Núcleo 6, 4º Andar;
1505-233 Lisboa
Tel.: 21 0111400
Fax.: 21 0111401
customerservices@wedoconsulting.com
www.wedoconsulting.com
Ano de Fundação: 2000

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Impostos e Administração, Saúde

Whitebook consulting

Rua Engenheiro Frederico Ulrich, 2650
4470-605 Porto
Tel.: 22 9408200
Fax.: 22 9420429
info@whitebook.pt
www.whitebook.pt
Ano de Fundação: 2002

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Outras Soluções Específicas

Wincor Nixdorf

Edifício Prime - Av. quinta Grande, 53 piso 5 -
fracção A
2614-521 Amadora
Tel.: 21 0069050
Fax.: 21 0069080
www.wincor-nixdorf.com
Ano de Fundação: 2000

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Outras Soluções
Específicas

WinTrust

Empresa focada em Consultoria, Testes ao
Software, Apoio ao cliente final nos Testes de
Aceitação e em Serviços de Mediação. O
motivador para a criação da **WinTrust** residiu
na inexistência no mercado nacional de
empresas com “Conhecimento prático nas
Metodologias de Teste” e, em simultâneo,
“Independentes de qualquer integrador de
sistemas”.

Assim, a **WinTrust** posiciona-se não apenas
como empresa consultora mas também como
empresa certificadora.

Avenida Conde Valbom, 30 - 8º piso
1050-068 Lisboa
Tel.: 21 3510540
Fax.: 21 3510549
filipe.carlos@wintrust.pt
www.wintrust.pt
Ano de Fundação: 2006

Actividades Base
Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais

Worldvision Consulting

Rua Prof. Orlando Ribeiro, nº 6, Escritório O
1600-796 Lisboa
Tel.: 21 7593121
Fax.: 21 7593123
management@worldvision-consulting.com
www.worldvision-consulting.com
Ano de Fundação: 2003

Actividades Base
Software, Serviços de TI

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Adm.
Pública Local, Impostos e Administração,
Saúde, Outras Soluções Específicas

Xerox

Av Infante D Henrique c/ Marechal Gomes da
Costa
1801-001 Lisboa
Tel.: 21 040 04 00
Fax.: 21 040 04 01
xeroxportugal@xerox.com
www.xerox.pt
Ano de Fundação: 1965

Actividades Base
Hardware, Software, Serviços de TI

XRT

Avª Marginal - Edif. Parque Oceano 4ºC
2780-337 Oeiras
Tel.: 21 4467490
Fax.: 21 4467508
www.xrt.com
Ano de Fundação: 1989

Actividades Base
Hardware, Software

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos

Zapp

Sintra Business Park, Edif. 9
2710-089 Sintra
Tel.: 21 0062600
Fax.: 21 0062699
suporte.empresas@zapp.com.pt
www.zapp.pt
Ano de Fundação: 1993

Actividades Base
Serviços de Telecomunicações

Soluções Disponibilizadas
Suporte de Processos Transversais, Relação
com Canais Externos, Adm. Pública Local,
Defesa e Segurança Pública, Saúde, Outras
Soluções Específicas

Strategy, Governance, and Reporting

A GOVERNMENT INSIGHTS SPECIAL INTELLIGENCE SERVICE

Government Insights' Strategy, Governance, and Reporting service provides government and vendors with research reports and provocative viewpoints on all aspects of government policy and guidance that must be considered for technology investment strategies, business case adjudication, and portfolio management. Executive-level governance and organizational efficiency, along with oversight and enterprise reporting of technology results, round out the key elements of this service.

Topics Covered

Topics addressed will include:

- Domestic public safety and security
- Defense
- Education
- Environment and natural resources
- Global economic development/Assistance health
- Human resources/Citizen benefits
- Tax and revenue

Subjects Analyzed

Throughout the year, this service will address the following topics:

- Technology policy impact
- Implemental architecture and reference models
- Compliance and scorecards
- Cost consolidation challenges
- Service oriented architecture
- Business process outsourcing
- IT infrastructure consolidation
- IT workforce of the future

Key Questions Answered

- Our research addresses the following issues that are critical to your success:
- What impact do current world events have on the future of technology programs and budgets?
- How can early opportunities for consolidation and cost containment be identified?
- What benefits are being achieved in cross-government initiatives?
- How can a technology investment portfolio be optimized for maximum mission value?
- Which scorecards and maturity models produce measurable improvements?
- How can the value of the enterprise technology organization and its executives be optimized?
- What are the latest innovations for enterprise architectures and reference models?

Research Agenda

Throughout the year, this service will offer insight into the latest trends impacting the market. Potential studies include:

- Data and Record Management as a Strategic Resource
- Open Source Opportunity Within the Government
- Service Oriented Architecture: Next Steps for Results
- Strategic Transformation Opportunities: Will Wireless Work?
- Transformational Outsourcing: Citizen Consumer Center
- Making Scorecards Work for Compliance and Accountability
- Cost Consolidation Challenges: What to Do When the Budget Vanishes
- Where to Find the Technology Workforce of the Future

Subscription Benefits

- A full 12 months of documents providing intelligence on market developments and direction along with informed commentary and recommended actions
- Access to the analyst team for further discussions and explanation (one-hour increments)
- Preferential pricing on purchases of other services
- Tickets (3) to an IDC or Government Insights Executive Conference each year
- Invitations to regular telebriefings

FOR MORE INFORMATION: PORTUGAL@IDC.COM



Government Insights, an IDC company, provides government organizations and IT vendors that serve them with research-based advisory and consulting services that enable government executives to maximize the value of their technology investments; minimize technology risk through accurate planning; benchmark themselves against industry peers; adopt industry best practices for organizational/technology alignment; make more informed technology decisions; and drive technology-enabled performance and innovation. Government Insights provides full coverage of the government value chain, with special emphasis on developing and employing strategies that leverage IT investments to maximize organizational performance. Staffed by senior analysts with significant technology experience in government, Government Insights provides a portfolio of offerings that are relevant to both IT and government needs.







Impressão profissional que permite reduzir custos e aumentar produtividade das organizações

Entrevista com Javier Gutierrez, Director Geral da OKI Systems Ibérica em Portugal

Qual a situação da OKI Printing Solutions em Portugal?

A OKI Printing Solutions é uma marca global dedicada ao fabrico e comercialização de soluções de impressão profissional, aplicações e serviços que aumentam a eficiência das empresas actuais. Desde impressoras, faxes e equipamentos multifuncionais, até aplicações de serviços, a OKI Printing Solutions trouxe ao mercado uma gama de impressoras incrivelmente rápidas e de alto rendimento, ideais para cobrir todas as necessidades de impressão interna das empresas.

Desde 1995, ano da sua fundação em Portugal, a OKI Printing Solutions mantém no mercado nacional uma posição de referência no sector da impressão profissional, especialmente desenhada para os utilizadores empresariais.

Em 2006, registou um crescimento de 18% no mercado nacional, com uma facturação de 20 milhões de euros. Neste mesmo período, segundo os dados da consultora Gartner Dataquest, liderou o segmento de impressoras A3 laser/LED a cores com uma quota de 34%, e ocupou a segunda posição nos mercados globais de impressoras e equipamentos multifuncionais laser a cores.

Estes dados consolidam a OKI como uma das marcas de referência no mercado de periféricos em Portugal, ocupando também posições relevantes nos mercados Laser/LED monocromo, matricial e de faxes.

A quem se dirige fundamentalmente a oferta da OKI Printing Solutions?

A OKI Printing Solutions é especialista em soluções de impressão profissional, adequando totalmente a sua oferta de equipamentos e serviços às necessidades das empresas actuais.

A nível mundial, as empresas encaram a impressão como um elemento fundamental no seu trabalho diário. Estima-se que, por ano, sejam realizados 60 biliões de impressões, em que 8% derivam de impressoras, valor que tende a crescer com o aparecimento de novos equipamentos e soluções de impressão.

Neste contexto, também as empresas portuguesas procuram dar resposta às suas necessidades, com a aquisição de novos equipamentos, capazes de lhes oferecer, rapidamente e com melhores custos, o nível de impressão que desejam. Anteriormente, a tarefa de imprimir um banner, cartaz ou outro material promocional requeria a subcontratação dos serviços de



uma gráfica, muitas vezes falível em termos de prazos de entrega de material e substancialmente mais cara. Com a oferta actual de impressão, tanto em termos de equipamentos como de software de gestão das impressões, torna-se possível a todas as empresas, de qualquer dimensão, gerir os seus próprios materiais, rentabilizando o seu hardware.

Quais as soluções OKI mais adequadas para empresas?

Focalizando-se numa oferta de impressão profissional, a OKI Printing Solutions apresenta às empresas uma ampla variedade de gamas de produtos, capazes de cobrir qualquer necessidade de impressão específica de cada empresa.

Esta oferta abrange os seguintes segmentos: impressoras matriciais, impressoras monocromo e a cores laser/LED nos tamanhos A4 e A3, equipamentos multifunções (impressão, digitalização, fax e cópia) monocromo e a cores laser/LED tamanho A4, faxes e equipamentos para pontos de venda (OKIPOS), para além de acessórios e consumíveis para todos estes equipamentos.

Para complementar a sua oferta de equipamentos, a OKI disponibiliza às empresas um serviço eficaz de gestão de parques de impressão: o Programa Custo por Página. Aplicado por parceiros certificados OKI, este sistema permite gerir e ajustar um parque fixo de impressoras conforme as necessidades de cada empresa,

assegurando custos por página únicos no mercado. Esta é uma ferramenta muito rentável, que permite às empresas saberem com antecedência qual será o seu orçamento em trabalhos de impressão.

Que factores diferenciam a oferta da OKI face à concorrência?

De uma forma global, a OKI Printing Solutions diferencia-se da sua concorrência por três elementos fundamentais: a constante inovação tecnológica, a capacidade de redução nos custos internos de impressão das empresas e o total acompanhamento do seu canal de venda e distribuição.

Em termos de inovação tecnológica, a OKI sempre apostou, desde a sua criação em 1881, na investigação e desenvolvimento de novas tecnologias que não só facilitem a utilização dos equipamentos, como também aumentem a qualidade de impressão. É o caso da tecnologia laser/digital LED, que trouxe às impressoras OKI uma rentabilidade única com garantia “para toda a vida” da cabeça LED de cada equipamento; do *single pass*, um sistema de impressão das quatro cores numa só passagem, o que permite aos equipamentos maiores velocidades nos respectivos segmentos, triplicando a velocidade de algumas das impressoras laser/LED a cores do mercado. Por outro lado, o *High Definition Toner* é um toner microfino que permite um acabamento suave e com brilho mesmo em papel normal, oferecendo um resultado de alta definição.





Actividades Base | Hardware

Mas a inovação da OKI não fica apenas pela criação de novas tecnologias e produtos. A marca tem vindo também a apostar em processos de fabrico, design, distribuição, utilização, reutilização e desperdícios dos seus produtos, que permitam reduzir o impacto no ambiente e fomentar o desenvolvimento sustentável. Cada um dos centros de produção OKI, situados em Takasaki, Fukushima, Tailândia e Inglaterra obteve o standard internacional para a preservação do meio ambiente, contando com sistemas que permitem reutilizar 95% dos resíduos gerados nestas fábricas.

Relativamente à optimização de custos, os equipamentos OKI oferecem a diminuição de custos indirectos através da criação de materiais anteriormente subcontratados a empresas gráficas. Esta capacidade permite às empresas portuguesas maximizar o seu trabalho, uma importante mais-valia para a rentabilidade empresarial.

Ao nível do canal de venda e distribuição, a OKI conta com uma rede global de cerca de 120 distribuidores e revendedores credenciados e amplamente especializados na sua tecnologia de impressão.

Esta rede oferece pontos de venda distribuídos por todo o Portugal Continental e Ilhas e leva aos clientes finais OKI a qualidade de venda e apoio técnico da marca OKI Printing Solutions. No caso dos grandes clientes, a marca fornece apoio directo acompanhando o parceiro na visita ao cliente e no suporte técnico.

Javier Gutierrez, Director Geral da OKI Systems Ibérica em Portugal





E depois
E se estiver a sofrer um crescimento inesperado?

E depois
E se os seus pontos quentes estiverem sempre a mudar?

E depois
E se os seus custos em energia estiverem a aumentar?

E depois
E se tiver que implementar a mais recente tecnologia de servidor "blade"?

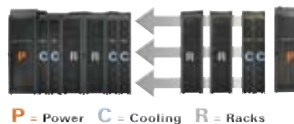
Nós pegamos nos "E se" e transformamo-los em "E depois"

Estabelecemos um novo padrão na excelência operacional de centros de dados

A nossa revolucionária metodologia, de aplicação universal, na concepção, desenvolvimento e operação de centro de dados permite-lhe resolver os principais desafios dos gestores dos centros de dados actuais – nomeadamente, **crescimento inesperado, desenvolvimento de servidor blade, calor no centro de dados e custos com funcionamento crescentes.**

Tornámos a excelência operacional na nova realidade, onde você pode desenvolver componentes standardizados e modulares e integrar processos repetíveis num ambiente gerível e previsível. APC é a única empresa com competências técnicas inovadoras que satisfazem as exigências dos centros de dados actuais e futuros. Nós eliminamos os "e se" dos centros de dados ao oferecermos soluções visionárias.

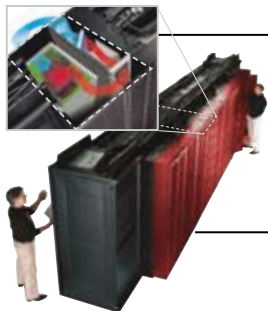
Quer esteja a redesenhar um centro de dados, a construir de raiz uma instalação ou a sofrer problemas como aqueles que descrevemos, nós podemos ajudar.



P = Power C = Cooling R = Racks

Tecnologia modular

Pague apenas a alimentação e o arrefecimento de que necessita com a nossa abordagem "pague conforme cresce" de construção de blocos por configuração. Esta solução escalonável permite-lhe desenvolver rapidamente, configurar e manter os nossos componentes substituíveis em funcionamento.



Método Close-Coupled-Cooling™

Ao trazer o AC para a fila, para mais perto da fonte de geração de calor, tanto reduz a distância que o ar frio precisa para viajar (de 15 metros para 1,5 metros), como reduz significativamente a mistura das correntes de ar quente e frio. O resultado líquido é uma abordagem ao arrefecimento mais eficaz e um custo total de funcionamento mais baixo.

Opções de contenção térmica

Coloque a tampa no calor e elimine a dispendiosa contaminação cruzada de temperatura com as inovadoras Opções de contenção térmica da APC, tanto para configurações em bastidor como de corredores completos.



Produtos de vigilância NetBotz®

Proteja a segurança física dos seus centros de dados das ameaças antes que elas conduzam a tempos de paragem. Receba relatórios ao minuto das condições ambientais e físicas nos seus centros de dados com o sistema de monitorização remota NetBotz.

Cursos online Data Centre University™

Cursos por módulos, com base na Web, dedicados à concepção de centros dados actuais e às questões de desenvolvimento e de operação. Aprenda com alguns dos maiores especialistas mundiais em centros de dados.



Download da Nota (s) de Aplicação (ões) **GRATUITO!**

Visite o nosso Web site em <http://promo.apc.com>

Código de Acesso **59277t**

Tel +351 21 850 41 00 • Fax +351 21 850 41 50

APC
Legendary Reliability®

2AS

A

Acer

Acitel 4

ADT

Afina

Alcatel-Lucent

Allasso

Anixter

ANO

APC

ATM Informática

Avaya

B

Basedois

Beltrão Coelho

BMC Software

Brother Ibéria

Bull Portuguesa

C

Cagicomp

Caixa Mágica

Cesce SI

Checkpoint

CIGEST

CIL

Cisco

City Desk

Compta

Computer One

Convex

Copicanola

CPCis

D

Datinfor

Decsis

DeLaRue

Dell

Documática

DPW IT Consulting

E

EMC

Enterasys

Enterasys Networks

Epson

Ericsson Telecomunicações

Espectro

Eurocarisma

Expert

F

F3M

Fujitsu - Siemens Computers

G

Gmtel

H

HiValue

HP

I

IBM

Identisis

IDW

inCentea

Inclass

Indra

Infodesa

Inforbest Consulting

Informantem

Infos

Intel

InterHost

IT Peers

**K**

Konica Minolta
Kyocera Mita

L

Lenovo
Lexmark
LG Electronics
Listopsis
Lusomatrix

M

Magirus
McAfee
MGE OPS
MicroSis

N

NCR
NEC Philips Unified Solutions
NextiraOne
Nokia
Nónio Hiross
Normática
Nortel Networks

O

Océ
OKI

P

ParaRede
Partner Solutions
PH Informática
Philips
pmelink.pt
Privilégios
Prologica
PT Prime

R

Rittal

S

Samsung
Seac Banche
Sicnet
Siemens Enterprise
Communications
Sinfic
Sisqual
Sistemas DCM-Ibérica
Sony

Sony Ericsson

STP

Sun Microsystems

Symantec

Sysbizz

T

T.I.

Targus

Tech Data

Tecnidata

Telvent

Toshiba

T-Systems ITC

U

Unisys

V

Vip Voz

Visualforma

W

Wincor Nixdorf

X

Xerox

XRT


Hardware



Actividades Base | Software





A young child wearing a blue knit hat, a light blue jacket, and blue jeans is crouching on a stone ledge. The child is looking into a dark gutter and has their hands resting on the ledge. The scene is set outdoors on a stone-paved area.

It's not the problem,
it's the solution
that counts ! *

* o que nos distingue são as soluções

by Primal Management Solutions

Lisboa - Rua Castilho, 5 2º - Sala 26
+351 213 566 700

BPM

Business performance management
Distributor of the largest BPM software
specialist in the world, providing trusted
solutions for driving Global 2000 companies.

BSC

Balanced Scorecard (BSC) methodology
translates strategy into action.
Working through the balanced scorecard
process enables management to define
those key perspectives that will drive
the business to success.

RMA

Environmental Reporting
helping industrial companies to better
manage all environmental aspects
of their business.

2AS

A

Acitel 4

Adobe Systems

ADT

Advantis Solutions

Afina

AGAP2 -HIQ

Alcatel-Lucent

Alert

Allasso

Altitude Software

Ambisig

ANO

AnubisNetworks

APC

Arturai

ATKS

ATM Informática

ATX Software

Autodesk

Avaya

B

Basedois

BEA

Beltrão Coelho

BMC Software

Bull Portuguesa

Business Objects

BySat

C

CA

Cagicomp

Caixa Mágica

Cedis

Cesce SI

Cezanne Software

CGI

Checkpoint

CIGEST

CIL

Cisco

Compta

Computer One

Compuware

Convex

CPCHS

CPCis

Credirisk Consultores

Critical Software

CSC

Customer 360°

D

D4B

darwin

Datacomp

Datinfor

Decsis

Deloitte Consultores

DOCmaster

Documática

DPW IT Consulting

DUTEC

E

e-Chiron

Edisoft

EMC

Enterasys Networks

Ericsson Telecomunicações

Espectro

ESRI

Eurocarisma

Expert



F

F3M
Favvus IT HR
forumB2B
Fractalia
Fujitsu - Siemens Computers

G

Gadsa
Geometral
GFI
Gmtel
Grupo Mr.Net

H

HiValue
HP
HPG

I

IBM
Identisis
IDW
iKnow
inCentea
Indra
Infodesa

Inforbest Consulting

Informantem
InforTucano
Infos
InterHost
ISI
IT Peers
ITds
Ixopen
IZO

J

JD Solutions

K

Konica Minolta

L

Link Consulting
Listopsis
Lusomatrix

M

Magirus
McAfee
Microfil
MicroSis
Microsoft

MicroStrategy

MobiComp
Movensis
Multicert

N

NCR
NEC
Netopolis
NextiraOne
Noksys
Normática
Novell

O

Océ
Opensoft
Oracle
OutSystems

P

Panda Software
ParaRede
Partner Solutions
PH Informática
pmelink.pt
PowerData



Priberam Informática

Primal Management Solutions



Primavera Business Software Solutions

Privilégios

PSE

PT - Sistemas de Informação

PT Prime

S

SADCI

Safira

SageInfologia

SAP

SAS

Seac Banche

serviSIS

Sicnet

Siemens Enterprise Communications

Sinfic

Sisqual

Sistemas DCM-Ibérica

SNN

Software AG

SQS

STP

Sun Microsystems

Sybase

Symantec

Sysbizz

T

T.I.

Tecnidata

Teleca Solutions

Telvent

Tibco

Timestamp

Tinta Digital STI

Trend Micro

T-Systems ITC

U

Unisys

V

Vantyx

Vignette Ibérica

Vip Voz

Visualforma

W

WeDo Consulting

Whitebook consulting

Wincor Nixdorf

Worldvision Consulting

X

Xerox

XRT



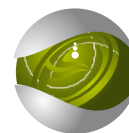
Soluções para aumentar os níveis de eficiência e de produtividade.



- Software de estatística e soluções de análise predictiva para apoio á gestão das actividades diárias e suporte á decisão.
Tipicamente é utilizado para:
antecipar e identificar ocorrências fraudulentas;
realizar estudos de avaliação de necessidades;
avaliar o impacto de medidas tomadas;
investigar comportamentos;
realizar inquéritos de opinião.

Qualen 

- Inquéritos de avaliação da qualidade do ensino – a alunos, a docentes, a empregadores e a antigos alunos.



excellentia

- Inquéritos para avaliação da satisfação dos utilizadores de serviços públicos.



PSE Produtos e Serviços
de Estatística, Lda

Rua Castilho, 44 - 8º Andar | 1250-071 Lisboa
Tel: 213 170 910 | Fax: 213 170 919
www.pse.pt | spssinfo@pse.pt

Actividades Base | Serviços de TI





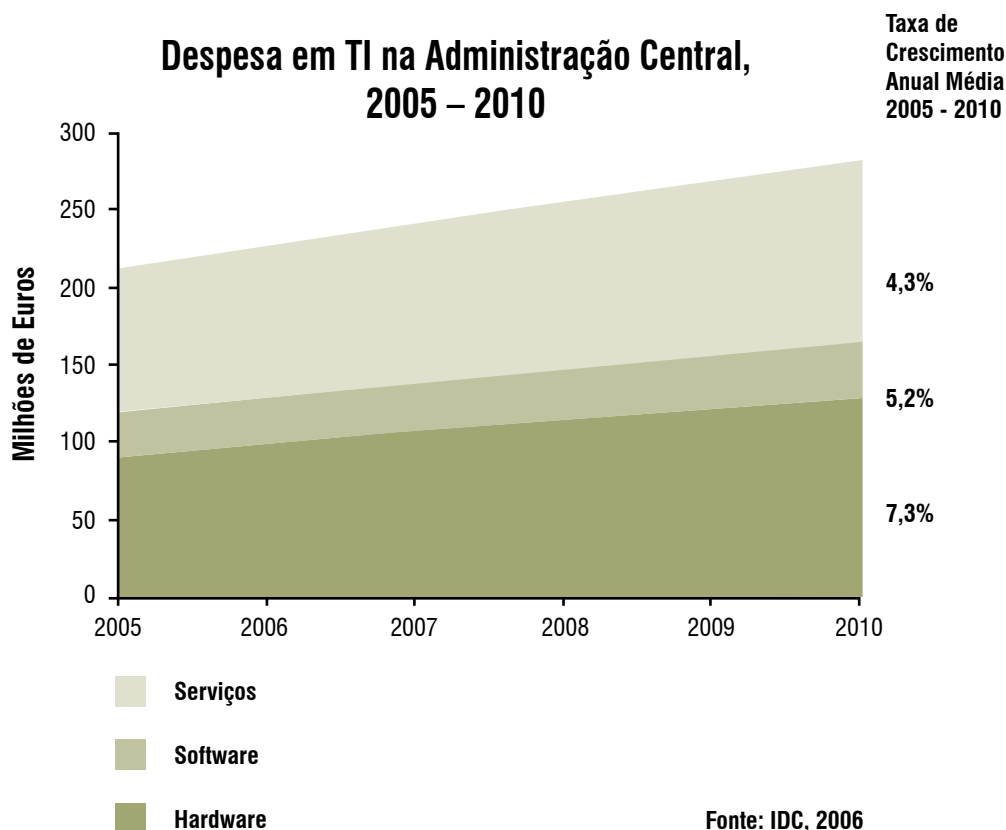


Tendências no Segmento da Administração Pública

Com o objectivo de identificar as principais linhas orientadoras do mercado, a IDC entrevistou, nos vários países da Europa, um naipe seleccionado constituído por líderes governamentais, consultores e representantes dos principais fornecedores de TI.

Estas entrevistas permitiram apurar algumas questões que fundamentalmente preocupam os agentes do mercado (utilizadores e fornecedores) e das quais se dá conta em seguida.

- Devido às limitações orçamentais e às crescentes expectativas dos cidadãos, a redução de custos de operação e a melhoria do serviço prestado são as grandes linhas orientadoras da maioria dos investimentos em Tecnologias da Informação e das decisões de gestão.
- As actividades governamentais requerem a generalizada consolidação, integração e interoperabilidade dos sistemas e das respectivas infra-estruturas.
- São necessárias soluções que vão ao encontro das prioridades referidas nos dois pontos anteriores e deverão ser estabelecidos, pelos fornecedores, modelos de implementação em parceria com organizações seleccionadas para o efeito, partilhando o risco.
- Os fornecedores deverão focalizar as áreas de gestão do investimento, armazenamento de informação, gestão, acessibilidade e soluções de segurança, tendo em vista a geração de valor acrescentado para o que os seus clientes definem como missão.



FACTORES DETERMINANTES

São quatro os factores que influenciam o mercado que afectam o investimento em TI:

- Persistem as limitações orçamentais nos vários países da União.
- A Administração Pública continua sob pressão, no sentido de melhorar a sua oferta de serviços que presta.
- É essencial que o investimento seja confrontado com a demonstração de valor acrescentado, de conformidade com as normas estabelecidas e de eficiência acrescida, antes de efectuado (na fase de decisão) e após a implementação (por via do recurso a métricas bem definidas).
- Estão em fase de desenvolvimento novos modelos de actividade (ou «transformação governamental») que produzirão efeitos de longo prazo nas estruturas da Administração e dos mecanismos de financiamento. Esses modelos comportam a implementação e serviços partilhados e inovações tecnológicas, como o Open Source Software, a arquitectura orientada a serviços e o planeamento de recursos.

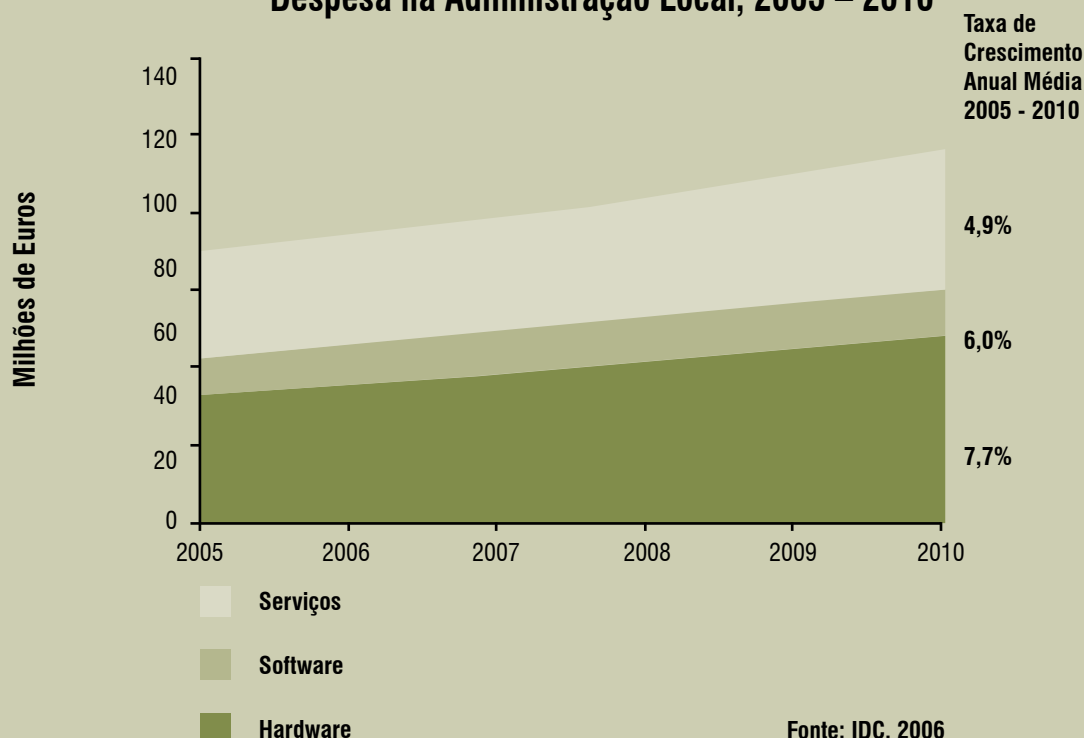
Em resposta, as organizações da Administração Pública definem actualmente novas estratégias e mudanças de comportamento, no sentido de maximizar o investimento em TI e de se adaptarem às limitações e às oportunidades que enfrentam, sendo expectável

que os efeitos dessa atitude se produzam efeitos já em 2007.

Os pontos 1 a 5 são comuns em todo o mundo e os de 6 a 10 representam tendências presentes nos vários níveis de governação na União Europeia.

- Os governos procuram estandardizar e consolidar os seus sistemas de informação
- A oferta de serviços governamentais será orientada pela partilha e interoperabilidade da informação
- Os governos pretendem criar novos modelos de compras e estabelecer estratégias de aquisição
- A utilização de métricas tenderá a se generalizar
- O êxito dos projectos de TI basear-se-á no valor que emprestam à missão para eles definida e pelo retorno do investimento
- Os cartões inteligentes e outras ferramentas de gestão da identidade serão um dos pontos onde aumentará a propensão para o investimento
- Aumentará a colaboração multijurisdiccional entre os organismos de segurança pública dos países membros de União Europeia
- As inovações tecnológicas e as arquitecturas estarão na base das mudanças a aplicar pelas Administrações das decisões de investimento
- A influência das decisões globais da União aumentará e será aprofundada
- O papel da Administração Local no total do investimento aumentará de forma muito sensível.

Despesa na Administração Local, 2005 – 2010



2AS

3C - Customer Contact Center

A

Accenture

Advantis Solutions

Afina

AGAP2 -HIQ

ahp

Alert

ALL2IT

Ambisig

ANO

APC

Arturai

ATM Informática

Atos Origin

ATX Software

B

BEA

Beltrão Coelho

BI4ALL

Bizdirect

Boston

BT Portugal

Bull Portuguesa

BySat

C

CA

Cagicomp

Caixa Mágica

Capgemini

Cedis

Cesce SI

Cezanne Software

CGI

CIGEST

Cisco

Citeforma

City Desk

Claranet

Compta

Compuquali

Computer One

Compuware

Convex

Cortec

CPCHS

CPCis

Credirisk Consultores

Critical Software

CSC

Customer 360°

D

D4B

darwin

Data Recover Center

Datacomp

Datinfor

Decsis

Deloitte Consultores

Diamond Cluster

DOCmaster

Documática

DPW IT Consulting

DUTEC

E

e-Chiron

Edinfor-LogicaCMG

Edisoft

EDS

EMC

Enterasys Networks

Espectro

ESRI

Eurocarisma

Everis

Expert

F

F3M

Favvus IT HR

forumB2B

Fractalia

Fujitsu - Siemens Computers

Fujitsu Services

G

Gadsa

Galileu

Geometral

Getronics

GFI

GMS Consulting

Gmtel

Grupo Mr.Net

H

HiValue

HP

HPG

I

IBM

Identisis

IDW

iKonow

inCentea

Indra

Infodesa

Inforbest Consulting

Informantem

InforTucano

Infos

Innovagency

INSA

Interacesso

InterHost

ISI

IT Peers

ITds

Iwaytrade

Ixopen

IZO

J

JD Solutions

K

Knowit

Konica Minolta

L

Link Consulting

Listopsis

Log Internet Consulting

Lusomatrix

M

Magirus

Mainroad

Mdados

MGE OPS

Microfil

MicroSis

MicroStrategy

MobiComp

Movensis

Multicert

Municipia

N

NCR

Netcall

Netopolis

Serviços de TI

Listagem de Empresas | Serviços de TI

NextiraOne

NLS

Noksys

Nónio Hiross

Normática

Nortenet

Novabase

O

Océ

OKI

Opensoft

Oracle

OutSystems

P

Panda Software

ParaRede

Partner Solutions

PH Informática

pmelink.pt

Priberam Informática

Primal Management Solutions

Primavera Business Software Solutions

Prisma

Privilégios

Procinfa

PSE

PT - Sistemas de Informação

PT Contact

PT Prime



Prime

R

Reditus

Rittal

Roff

Rumos

S

SADCI

Safira

SAP

serviSIS

Sicnet

Siemens Enterprise Communications

Siemens IT Solutions and Services

Sinfic

Sisconsult

Sisqual

Sistemas DCM-Ibérica

SNN

Software AG

SQS

STP

Sun Microsystems

Sybase

Sysbizz

SysValue

T

T.I.

Tecnidata

Tekever

Teleca Solutions

Teleperformance

Telindus

Telvent

Timestamp

Tinta Digital STI

Tradecom

Transcom

T-Systems ITC

U

Unisys

V

Vantyx

Vip Voz

Visualforma

Vortal

W

WeDo Consulting

Whitebook consulting

Wincor Nixdorf

WinTrust

Worldvision Consulting

X

Xerox

Actividades Base | Telecomunicações





E a sua empresa? Já tem?

Já não é segredo que o sucesso já não se consegue apenas com o Q.i. dos recursos humanos. É preciso ter o Quociente tecnológico. Um conceito revolucionário criado pela Novis, indispensável para quem quer pôr a sua empresa num nível mais elevado. Fale com a Novis saiba mais sobre as soluções de telecomunicações que aumentam o Q.t. da sua empresa. Novis. Empresas mais inteligentes.

As soluções mais
avancadas do mercado



NOVIS

EMPRESAS MAIS INTELIGENTES.

ligue já 808 100 100 | www.novis.pt



Líder da inovação em Portugal

Com uma infra-estrutura de última geração (Next Generation Network - NGN) e uma equipa ousada e exigente, a Novis consegue disponibilizar soluções exclusivas ao nível das mais avançadas do mundo e coloca Portugal ao nível dos países mais avançados.

Detida pela Sonaecom, a Novis foi, ainda em 1999, o primeiro operador a apresentar-se ao mercado como alternativa ao incumbente, apresentando-se hoje, em 2007 a verdadeira alternativa ao mesmo, com uma oferta integrada de soluções profissionais avançadas e inovadoras para grandes empresas, PME's, microempresas, profissionais liberais e fornecendo ainda capacidade a outros operadores, nacionais e estrangeiros (wholesale).

A Novis apresenta-se assim preparada para construir relações de confiança com os seus Clientes e elege a inovação e a performance como elementos de suporte à sua estratégia de crescimento no mercado nacional, garantindo a capacidade tecnológica para oferecer soluções inovadoras e fiáveis, bem como o capital humano

Novas Soluções Empresariais adequadas às diferentes necessidades dos clientes

Para PME's

A nova oferta da Novis para o mercado das Pequenas e Médias Empresas apresenta três soluções, de acordo com a dimensão das empresas e com as suas necessidades.

- **Novis Advance**
Esta solução destina-se a PME's com uma localização e inclui 2 perfis de oferta: um que privilegia a rapidez de acesso à Net e outro que valoriza a utilização intensiva de voz. Com internet até 24 Megas, chamadas ilimitadas e e-Services.
- **Novis Connect**
Esta é a opção indicada para ligar todas as delegações das empresas que tenham até 5 localizações a solução indicada para ligar todas as delegações das empresas. Esta solução tem transferência de dados, internet de banda larga e e-services.
- **e-Services**
A Novis reforçou os e-Services que tornam as empresas mais eficientes. Uma gama de serviços inovadores, suportados na banda larga. Exclusivamente desenhados para utilizações profissionais, os inovadores e-services da Novis permitem, de forma integrada e inteligente, cobrir um conjunto de necessidades específicas das empresas.
E-Camera, e-Backup, e-Fax, e-Pack, e-Conference

...a Novis consegue disponibilizar soluções exclusivas ao nível das mais avançadas do mundo e coloca Portugal ao nível dos países mais avançados.

“... continuar a crescer, com os seus **clientes e parceiros...**”

Para Grandes Empresas

Serviços de Voz

Voz Empresas Top

O Voz Empresas Top apresenta uma solução completa e personalizada para as necessidades de comunicações de voz da sua Empresa.

Serviços de Valor Acrescentado

Suportados na plataforma de rede Inteligente de voz da Novis, os serviços de valor acrescentado, Número 800, Número 808 e

Número 707 disponibilizam um meio de contacto simples e de fácil memorização aos Clientes da sua Empresa.

Serviços de Acesso à Internet de Alojamento de Servidores

NetLink

É uma gama de serviços de acesso destinados a empresas que necessitam de uma ligação dedicada à Internet de elevado desempenho e qualidade. Os serviços desta gama diferem entre si especialmente pela tecnologia utilizada:

- Netlink - solução completa de acesso à Internet suportada nas plataformas de serviço e Rede IP de banda larga da Novis;
- Netlink Express - serviço suportado em circuitos digitais de cobre da infra-estrutura Novis;
- Netlink Extreme - especialmente destinado a empresas que necessitam de um acesso simétrico (com a mesma largura de banda de upstream e downstream), suportado em tecnologia xDSL de até 2Mbps.

Corporate ADSL

Com larguras de banda exclusivas em Portugal e ao nível das mais avançadas do Mundo – até 20 Mbps – o ADSL da Novis destina-se a empresas que pretendem ter uma solução simples e de baixo custo para uma ligação permanente da sua rede local à Internet.

Housing

Este serviço destina-se a empresas que pretendem disponibilizar serviços avançados de forma permanente através da Internet, instalando os seus servidores nas infra-estruturas de suporte do ISP. O serviço Housing

da Novis oferece a possibilidade de alojamento do equipamento do cliente em instalações especializadas, assegurando uma ligação permanente e robusta à Internet com garantia de largura de banda.

Serviços de Dados

VPN IP MPLS

É uma solução (network based) de comunicação de dados suportada na rede IP MPLS de última geração da Novis, integralmente baseada em tecnologia Cisco, desenvolvida exclusivamente para responder às necessidades e especificidades crescentes das comunicações de dados das empresas.

VPN IP

Serviço (premises based) de comunicação de dados baseado em IP, que possibilita a constituição de redes privadas de dados através da interligação das diferentes localizações das empresas. O serviço VPN IP pode ser disponibilizado utilizando-se como meios de acesso à rede IP da Novis as tecnologias de acesso ADSL e Circuito Dedicado. A segurança das comunicações é baseada na autenticação de sessões e encriptação de dados de acordo com a norma IPSec/3DES.

VPN Frame Relay

É um serviço de comunicação de dados suportado na rede multiserviços Frame Relay/ATM, que garante uma maior eficácia das comunicações internas da sua Empresa através da interligação dos seus vários centros de trabalho por meio de uma rede privada de comunicações de voz, dados e Internet, num ambiente de qualidade de serviço e segurança.

Conectividade de Alto Débito

Soluções de Conectividade de Alto Débito baseadas na oferta de circuitos digitais de elevada capacidade e suportados nas Redes Metropolitanas SDH de acesso e de transmissão da Novis, integralmente construídas em fibra óptica.

Connect Link

Serviço de comunicação de dados baseado na oferta de circuitos digitais ponto-a-ponto, suportados na rede de transmissão da Novis. O serviço Connect Link permite a interligação de cada duas diferentes localizações das empresas através de circuitos totalmente dedicados, assegurando total segurança e muito elevado desempenho.

A

AR Telecom

B

Bragatel

Broadnet

BT Portugal

C

Cabovisão

Claranet

COLT

I

ICP - Autoridade Nacional de Comunicações

InterHost

IOL

M

Movensis

N

Netcall

Nortenet

Novis Telecom

O

ONI

Optimus

P

PT Comunicações

PT Prime

PT Wi-Fi

T

Tele 2

Telvent

TMN

V

Vip Voz

Vodafone

Z

Zaap



Soluções Disponibilizadas



Soluções

para Suporte de Processos Transversais

Soluções para Suporte de Processos Transversais

iTds

INTERNET, TECNOLOGIAS &
DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE

XEO – O novo paradigma no desenvolvimento aplicacional

Juntando o que de melhor tem o desenvolvimento à medida com a rapidez de implementação dos pacotes aplicacionais, obtém-se uma plataforma de software inovadora que facilita não só o desenvolvimento mas sobretudo a manutenção, protegendo os investimentos em tecnologias de informação.

Para a ITds cada cliente é único: tem as suas necessidades específicas e as soluções tecnológicas em que investe devem servir para criar valor para a sua actividade própria e devem contribuir para alavancar a sua estratégia. As tecnologias de informação não podem condicionar as decisões estratégicas das organizações, pelo contrário, devem proporcionar maior eficiência, menores custos e maior qualidade de serviço; devem permitir ainda uma rápida reacção às mudanças processuais ou organizacionais das instituições.

A ITds afirma que apesar da tendência actual de utilização de soluções aplicacionais empacotadas do tipo ERP e CRM, as aplicações desenvolvidas à medida continuam a ser fundamentais para as instituições ou empresas que pretendem ser líderes dos seus sectores e dos seus mercados. Estas são organizações que querem diferenciar os seus serviços através de sistemas de informação únicos, extremamente inovadores e muito versáteis.

Face a esta nova realidade, a ITds assumiu o desafio de criar um novo paradigma no desenvolvimento de software que promovesse uma maior rapidez no desenvolvimento de soluções à medida e aumentasse a participação dos utilizadores no processo, factor chave para o seu sucesso. Deste desafio fazia parte a implementação de uma plataforma que juntasse o que de melhor tem o desenvolvimento à medida – a versatilidade e a adaptação completa das soluções à actividade das instituições - e que garantisse a rapidez de implementação dos pacotes de software pela reutilização de uma biblioteca de objectos de negócio predefinidos.

Para responder a este desafio nasceu o XEO (eXtensible Enterprise Objects), que foi desenhado a pensar no desenvolvimento rápido, na redução de riscos de desenvolvimento, na facilidade de integração com sistemas legados, na flexibilidade de manutenção das aplicações em produção e na gestão eficiente do repositório de conhecimento da organização.



João Matias, ex-director geral da Oracle em Portugal, juntou-se à ITds no início de 2006 por considerar que “a ITds é detentora de um projecto inovador e único. Apesar da minha larga experiência, e de ter vindo da maior empresa de software do mundo, já havia muito tempo que não era surpreendido, de forma tão positiva, por novos conceitos de desenvolvimento de software.”

Como o XEO e a metodologia da ITds, o desenvolvimento de novas soluções é melhor adaptado aos requisitos apresentados e permite um forte envolvimento da organização desde muito cedo. A entrega de protótipos e o desenvolvimento organizado em curtos ciclos temporais, assegura o cumprimento das metas definidas inicialmente.

Para além disso, com o XEO não é necessário esperar pelo fim do projecto para ver resultados: a solução que é entregue para exploração já é por demais conhecida pelos utilizadores, o que leva a um menor risco de rejeição e facilita a tarefa de gestão da mudança ao longo do projecto.

A ITds está segura de que esta visão moderna em relação ao que deve ser um projecto na área das tecnologias de informação é a melhor resposta à crescente competitividade do mercado, que tem obrigado a que as organizações se vejam a braços com processos de mudança quase contínua.

Com efeito, se a arquitectura e a estrutura dos sistemas de informação não for sólida, as alterações impostas, por exemplo, por nova legislação no sector, desenvolvimento de novos serviços ou produtos, alargamento de âmbito geográfico de actuação, alterações orgânicas ou processuais, transformam-se quase sempre em novos projectos de alto risco causadores de fortes dores de cabeça para os seus responsáveis e patrocinadores.

João Matias sublinha que “a tecnologia de ponta incorporada no XEO, fruto de vários anos de investigação e inovação na ITds, permite encarar o desenvolvimento de software sob um novo paradigma, constituindo como que um salto quântico em relação aos processos tradicionais. Os nossos clientes não ficam amarrados às suas velhas e rígidas soluções quando o seu negócio é obrigado a evoluir”.

De acordo com a ITds, a estrutura do XEO permite minimizar o risco inerente aos projectos de alterações do software: é baseada numa arquitectura modular e em descrição de objectos de negócio e do seu comportamento através de linguagens descritivas abertas. Todo o trabalho de projecto fica auto-comentado no XEO e é efectuado recorrendo a uma estrutura bastante lógica e simples. Qualquer “utilizador avançado” ou qualquer técnico consegue entender rapidamente todas as definições implementadas no XEO, minimizando o custo e encurtando o tempo necessário para efectuar as alterações desejadas.

Pensando sempre na satisfação dos clientes, João Matias afirma que “esta facilidade de manutenção inerente ao XEO proporciona uma grande protecção

ao investimento e uma grande facilidade de reutilização das soluções implementadas”.

Ao longo dos últimos anos a ITds já implementou, utilizando o XEO, inúmeras soluções para diversos clientes de vários sectores de actividades, com representação destacada da Administração Pública. Foram desenvolvidos com XEO sistemas que seriam típicos de “pacotes de software”, como gestão de relacionamento com clientes, gestão documental, gestão de fluxos de trabalho (*workflow*) e portais, mas também variadíssimas soluções à medida para satisfazer necessidades tão específicas que não seria possível encontrar produtos “empacotados” no mercado para as satisfazer.

O sucesso do XEO comprova-se pelas relações de longa duração que a ITds mantém com os seus clientes, o que demonstra que esta foi uma aposta ganha pela empresa: foram atingidos os objectivos de criar uma ferramenta 100% portuguesa de desenvolvimento ágil, extremamente inovadora e ímpar no competitivo panorama internacional.

**João Matias é actualmente o Presidente da ITds.
Foi Director Geral da Oracle e da Informix em Portugal.**



Soluções para Suporte de Processos Transversais

XEO - uma nova plataforma de desenvolvimento para as empresas inovadoras

Apesar da tendência actual de aceitação comum das modernas soluções aplicacionais do tipo ERP e CRM, as aplicações desenvolvidas à medida continuam a ser fundamentais para as organizações que pretendem ser líderes dos seus sectores ou dos seus mercados e que querem diferenciar os seus serviços através de sistemas de informação únicos e extremamente inovadores.

Como seriam os modelos de negócio de entidades tão conhecidas como a **Google**, a **Amazon** ou a **eBay** se não fossem os seus sistemas de informação desenvolvidos à medida? E em Portugal, que soluções aplicacionais do tipo ERP e CRM teriam disponibilizado à **TMN** uma solução para gestão dos seus telemóveis pré-pagos, à **Brisa** para implementação da sua inovadora **Via Verde** ou à **DGCI** para cruzamento de informação fiscal e patrimonial dos contribuintes?

O XEO foi desenhado a pensar nas organizações inovadoras que pretendem ser líderes, porque facilita o desenvolvimento rápido, proporciona flexibilidade e facilidade de manutenção às aplicações em utilização e permite uma gestão eficiente do repositório de conhecimento da instituição.

“O tratamento de sinistros é provavelmente o momento mais delicado na relação de uma seguradora com os seus clientes, em que se estabelece o futuro de uma relação mútua e frutuosa a longo prazo. A Lusitania tem que ser excelente na gestão de sinistros. Com a plataforma XEO, integrada com os sistemas operacionais da Lusitania, conseguimos otimizar todo o processo de gestão de sinistros, melhorando significativamente a qualidade de serviço prestado ao cliente.”

Dra. Isabel Carvalho
Directora, Lusitania Seguros



O XEO está já a ser utilizado em mais de 20 entidades públicas,
entre as quais **se destacam** câmaras municipais, institutos públicos,
direcções gerais e empresas públicas.

Sobre a ITds

A ITds é uma empresa portuguesa de produção de software que conta, de entre os seus produtos e soluções, com a inovadora plataforma de programação ágil orientada por objectos de negócio XEO – eXtensible Enterprise Objects.

A plataforma de programação ágil XEO, eXtensible Enterprise Objects, promove o desenvolvimento aplicacional exclusivamente pela modelação de objectos de negócio por analistas de negócio e utilizadores finais, conseguindo assim substanciais reduções de custos e riscos de desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação.

Tel.: 21 470 2370 Fax: 21 470 2380 geral@itds.pt www.itds.pt

Cadernos IDC 2007

Uma publicação credível e essencial para todos os CIOs

12 edições anuais



Assine os Cadernos IDC em 2007 e receba também as 12 edições de 2006

Peça um exemplar gratuito para análise

Os Cadernos IDC são publicações mensais sobre Novas Tecnologias de Informação, criadas pela IDC em 1998 com o objectivo de auxiliar os Directores de Sistemas de Informação.

- 12 publicações por ano sobre os principais temas das TIC
- Benchmarking sobre a utilização de tecnologia em Portugal
- Identificação dos principais fornecedores
- Análise das principais tendências de mercado
- Acesso à informação customizada

Alguns dos temas em análise:

- Análise ROI IDC
- BPM & Business Intelligence
- A Utilização da Internet em Portugal
- Utility Computing
- IT Governance
- Content Management
- Análise dos Principais Fornecedores de Software e Serviços em Portugal
- Linux e o Software Open Source
- Outsourcing e BPO
- Network Convergence
- IP Communication

Sim, desejo assinar os Cadernos IDC 2007 no seguinte formato:

Formato digital: 1.290 Euros + IVA.

Formato digital e em papel: 1.500 Euros + IVA

Os cadernos podem ser adquiridos individualmente pelo preço de 250 Euros + IVA.

Dados da Empresa

Empresa: _____ Morada: _____

Cod. Postal: _____ Tel.: _____ Fax.: _____ Nº de Contribuinte: _____

Nome: _____ Cargo/Depto.: _____ Email: _____

Formas de Pagamento

Cheque anexo a ordem de Marksearch - Estudos de Mercado, Lda Favor enviar factura Transferência Bancária: MillenniumBCP, 5 de Outubro NIB: 0033 0000 45302947707 05

Assinatura _____ Data _____

Carimbo da Empresa

IDC Portugal Av. António Serpa, 36 - 6º 1050-027 Lisboa Tel.: 21 796 5487 Fax.: 21 796 5476 Email.: portugal@idc.com
www.idc.pt



Soluções para Suporte de Processos Transversais



Solução Web Integrada Facilita Implementação do Novo Regime de Arrendamento Urbano

Portal da Habitação

“Ao criar este processo de integração dos vários sistemas, a Opensoft cumpriu claramente os objectivos a que nos propusemos, no sentido de agilizar funcionalidades e facilitar aos cidadãos, empresas e entidades os procedimentos inerentes à Reforma do Arrendamento Urbano”

José Teixeira Monteiro, Presidente do Instituto Nacional de Habitação

Criado em 1986, o **Instituto Nacional de Habitação** é um instituto público com autonomia administrativa e financeira e património próprio, que opera sob a tutela do Ministério do Ambiente, do Ordenamento do Território e Desenvolvimento Regional.

A sua actividade insere-se, fundamentalmente, no domínio do financiamento de programas de habitação social promovidos pelos diversos agentes económicos cujo dinamismo e necessidade de redução de custo de construção impõe que ao INH sejam garantidas as melhores condições de operacionalidade e eficácia, nomeadamente no que respeita aos critérios administrativos e processuais a observar na celebração de contratos de mútuo com aqueles agentes económicos.

O Portal da Habitação agrega um conjunto de sistemas com completa adesão aos requisitos legais, simples de utilizar, fáceis de gerir e com reduzidos custos de desenvolvimento, manutenção e operação

Após a aprovação do Novo Regime do Arrendamento Urbano (NRAU), no início de 2006, surgiu a necessidade de desenvolver os procedimentos administrativos de suporte aos novos mecanismos legais, assentes em sistemas de informação que permitissem executar os processos de negócio de maneira eficaz e eficiente, minimizando o esforço para a Administração Pública e para o cidadão ou empresa.

“No sentido de simplificar funcionalidades e melhorar a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos, propusemos à Opensoft desenvolver e implementar uma Plataforma de Integração num conceito mais abrangente de normalização dos processos de gestão”, refere José Teixeira Monteiro, Presidente do INH. “O nosso objectivo foi criar uma forma simples e eficaz de promover a comunicação entre as diversas entidades envolvidas nos serviços relacionados com o Novo Regime do Arrendamento Urbano, tornando todo o processo mais simples de executar.”

O objectivo seria centralizar e otimizar a prestação de serviços aos cidadãos, empresas e associações num Portal único, que agregasse os vários sistemas de informação de suporte aos processos de negócio. Estes sistemas deveriam ter como filosofia de base a completa adesão aos requisitos legais, a simplicidade de utilização, a facilidade de gestão e os reduzidos custos de desenvolvimento, manutenção e operação.

Quatro subsistemas promovem a coesão funcional, minimizando os tempos de implementação e alteração

Atendendo à complexidade global dos sistemas a desenvolver, a Opensoft optou por dividir o processo em quatro subsistemas, cada qual com objectivos e âmbitos claramente definidos: Portal NRAU, Plataforma de Integração, Sistema de Gestão das Comissões Arbitrais Municipais (CAM), e Sistema de Gestão do Processo de Actualização de Rendas. Esta solução permitiu a coesão funcional, minimizando os tempos de desenvolvimento e implementação. Os subsistemas possuem mecanismos de comunicação

entre eles (por exemplo, *webservices*), permitindo o desenvolvimento, em colaboração, dos processos de negócio que abrangem vários intervenientes.

A Opensoft desenvolveu a solução *web* sobre a qual assenta o Portal da Habitação, assim como todos os seus subsistemas. Através da internet expuseram-se todas as funcionalidades destinadas a arrendatários e senhorios; através de uma extranet, foram disponibilizadas as funcionalidades destinadas às CAM. Todas estas funcionalidades estão abrangidas por uma infra-estrutura transversal que garante a segurança, auditoria e controlo de desempenho de toda a solução.

A Opensoft utilizou também as suas competências no desenho de soluções de comunicação entre instituições para desenvolver uma Plataforma de Integração que, através de *webservices*, garante a troca de informação com todas as entidades públicas envolvidas no processo, como as Finanças e a Segurança Social. O Portal da Habitação utiliza o sistema de autenticação de contribuintes da DGCI, oferecendo acesso imediato a um conjunto muito largado de cidadãos e empresas, com uma poupança significativa para a Administração Pública.

Em termos de segurança, a solução apresenta-se totalmente alinhada com as mais recentes evoluções de carácter tecnológico, e incorpora mecanismos de elevada eficiência nos diversos níveis da arquitectura. Estes mecanismos incidem essencialmente no controlo de acessos, autenticação, confidencialidade e integridade da informação.

Arquitectura do Portal da Habitação e Sistemas conexos



Soluções para Suporte de Processos Transversais

A arquitectura técnica respeita os requisitos actuais e prepara evolução do projecto

A arquitectura técnica de suporte à solução baseia-se em cinco premissas fundamentais:

- Garantia da confidencialidade e integridade dos dados, com autenticação das partes envolvidas;
- Interoperabilidade entre os vários sistemas envolvidos, disponibilizando interfaces sob a forma de *webservices*;
- Garantia de evolução e reutilização, de modo a que, rapidamente e de forma transparente, o sistema possa ser complementado com funcionalidades adicionais;
- Controlo activo sobre todos os processos associados às funcionalidades do sistema, não só para os monitorizar e gerir eficientemente, como para agir rapidamente em caso de contingência técnica ou processual; e
- Flexibilidade de implantação do sistema, elevado desempenho e diminuto TCO (*Total Cost of Ownership*).

Esta arquitectura, que assenta numa plataforma única onde são acopladas as diferentes funcionalidades, permite implementar todas as premissas actuais do projecto e fazer face à evolução do Portal da Habitação, através da modificação ou adição de novos serviços.

Solução Opensoft para o Portal da Habitação agiliza funcionalidades e facilita processos burocráticos

Os benefícios deste Portal têm de ser analisados na perspectiva dos diversos intervenientes no processo. De um modo geral, os maiores benefícios que advêm dele são:

- Maior simplicidade na interacção entre todos os intervenientes do processo de arrendamento;
- Melhor serviço prestado ao cidadão, ao evitar entregas de comprovativos e deslocações a vários locais;
- Partilha de informação, evitando duplicação de dados em diferentes entidades;
- Maior celeridade nos processos e capacidade de resposta mais rápida, sempre que a informação esteja disponível online;
- Maior eficiência, através de reutilização de processos já existentes na Administração Pública;
- Redução dos volumes em arquivo físico;
- Redução radical dos tempos nos processos de tratamento das declarações;
- Aumento da qualidade da informação recolhida.

Esta arquitectura, que assenta numa **plataforma única** onde são acopladas as diferentes funcionalidades, permite implementar todas as premissas actuais do projecto e fazer face à **evolução do Portal da Habitação**, através da modificação ou adição de novos **serviços**.

Maior simplicidade; melhor serviço; evitar duplicação; maior celeridade nos processos; **maior eficiência**, redução dos volumes em arquivo físico; redução dos tempos de tratamento das declarações; **aumento da qualidade** da informação recolhida.

Para os **senhorios**, os benefícios passam por ter a possibilidade de, mediante determinadas condições, conseguir aumentar as rendas anteriores a 1990 para valores de mercado actuais, através de um processo transparente e totalmente online.

No caso dos **arrendatários**, podem pedir um faseamento destes aumentos de acordo com o seu rendimento e passam a ter um processo expedito de pedir a reabilitação das casas que se encontrem em estado degradado por não intervenção dos senhorios.

Os **técnicos**, **Ordens Profissionais** e **Municípios** passam também a gerir todo o processo de vistorias de uma forma transparente e totalmente online. Estas vistorias são fundamentais em todo o processo do NRAU, já que permitem determinar o estado de conservação do locado e o coeficiente de conservação.

As outras entidades envolvidas, como o **Ministério das Finanças**, a **Segurança Social** ou o **INH** beneficiam da 'automatização' do processo por poderem aceder à informação e tramitar processos de forma mais expedita e com menores custos administrativos.

“Ao desenvolver este processo de integração dos vários sistemas, a Opensoft cumpriu claramente os objectivos a que nos propusemos, no sentido de agilizar funcionalidades e facilitar ao cidadão, empresa e entidade os procedimentos inerentes à reforma do arrendamento”, afirma José Teixeira Monteiro, Presidente do INH.

Desde a implementação desta solução, foram iniciados **2178** processos e recebidos **2686** pedidos (avaliação fiscal, comunicações e pedidos de vistoria), existem já **1976** técnicos disponíveis para a realização de vistorias (entre engenheiros, arquitectos e engenheiros técnicos) e **92** Municípios têm processos abertos na plataforma.*

Segundo o Presidente do INH, *“Estes são números bem significativos da adesão ao Portal da Habitação e aos seus subsistemas por parte dos cidadãos, empresas e entidades implicadas em processos de arrendamento. Vamos continuar a investir em novos serviços que simplifiquem processos e integrem serviços públicos, com o objectivo de melhorar a qualidade da informação e gerar economias para o Estado, cidadãos e empresas”.*

“...Vamos continuar a investir em novos serviços que simplifiquem processos e integrem serviços públicos, com o objectivo de melhorar a qualidade da informação e gerar economias para o Estado, Cidadãos e Empresas”.

José Teixeira Monteiro, Presidente do Instituto Nacional de Habitação

Sobre a Opensoft

A Opensoft é uma empresa nacional, especializada na consultoria e no desenvolvimento, implementação e suporte de soluções tecnológicas. As suas principais áreas de intervenção são o desenvolvimento de soluções web e de soluções operacionais integradas. Com clientes de referência como Grupo Jerónimo Martins, Dafgards, Embraer, Siemens, CTT, CP, Instituto Nacional da Habitação e Ministério das Finanças de Portugal, a Opensoft opera em três países europeus.

Com uma equipa experiente e altamente qualificada, e soluções operacionais certificadas próprias, a Opensoft posiciona-se como um parceiro e fornecedor de excelência de soluções tecnológicas que permitam aos seus clientes difundir, mobilizar e explorar informação junto dos seus colaboradores, parceiros e clientes e interagir com estes, aumentando a produtividade, o nível de serviço prestado e a satisfação dos clientes finais.

*dados a 21 de Março de 2007

Soluções para Suporte de Processos Transversais



Prime

Powered by
PT - Sistemas de Informação

Serviços Partilhados e Factura Electrónica: Indutores da Modernização e Eficiência da Administração Pública

Bruno Costa e Mafalda Gomes, PT Prime

Gonçalo Oliveira e Sérgio Carvalho, PT Sistemas de Informação

INTRODUÇÃO

O Governo Português tem desenvolvido um conjunto de iniciativas com o objectivo de aumentar a confiança dos cidadãos e das empresas nos serviços e nos funcionários públicos, favorecendo a competitividade de Portugal através da redução dos custos para o exercício da actividade económica. Neste sentido, tem procurado a racionalização e a eficiência da própria Administração Pública, promovendo maior partilha de meios e informação entre os serviços públicos, maior colaboração nos processos que são transversais e a organização do trabalho em rede.

A PT, por seu lado, sempre se tem posicionado como um forte parceiro da Administração Pública Central e procurado incentivar e apoiar o desenvolvimento da sociedade de informação. Nessa linha de actuação a nossa estratégia procura acompanhar os desafios da Administração Pública Central através da oferta de produtos e serviços que permitam a eficácia e eficiência dos serviços públicos, apoiando a transformação dos organismos em organizações focadas nos cidadãos e nas empresas. São exemplos desta oferta, os Serviços Partilhados e a Factura Electrónica, que se detalham em seguida.

SERVIÇOS PARTILHADOS

Um número crescente de organismos públicos têm vindo a intensificar esforços no sentido de melhorar, não apenas a qualidade dos serviços prestados, mas sobretudo a eficácia e a eficiência das suas operações. Até recentemente, a maioria das instituições públicas em Portugal optava por constituir as suas próprias áreas de suporte que, dotadas de recursos substanciais (materiais e humanos), operavam numa lógica de independência sem contemplar a uniformização de processos e de procedimentos, nem a convergência de Sistemas de Informação.

...promovendo maior partilha de meios e informação entre os
serviços públicos, maior colaboração nos processos que são transversais e a
organização do trabalho em rede.

A PT, por seu lado, sempre se tem posicionado como um forte parceiro da Administração Pública Central e **procurado incentivar e apoiar**.

desenvolvimento da sociedade de informação.

As consequências desta realidade foram: o não aproveitamento de potenciais sinergias entre departamentos, a duplicação de funções, a baixa especialização dos recursos, a reduzida partilha de melhores práticas, entre outras que contribuíram para uma menor performance da máquina administrativa Estatal.

Nos últimos anos têm sido lançados importantes programas de reestruturação da Administração Pública que visam simplificar, racionalizar e automatizar processos de negócio, permitindo respostas cada vez mais adaptadas às necessidades dos cidadãos e das empresas. Neste contexto, o modelo de serviços partilhados assume uma especial relevância, pois permitirá ao Estado libertar-se de tarefas administrativas e de rotina, focando-se nas actividades “core” da sua missão.

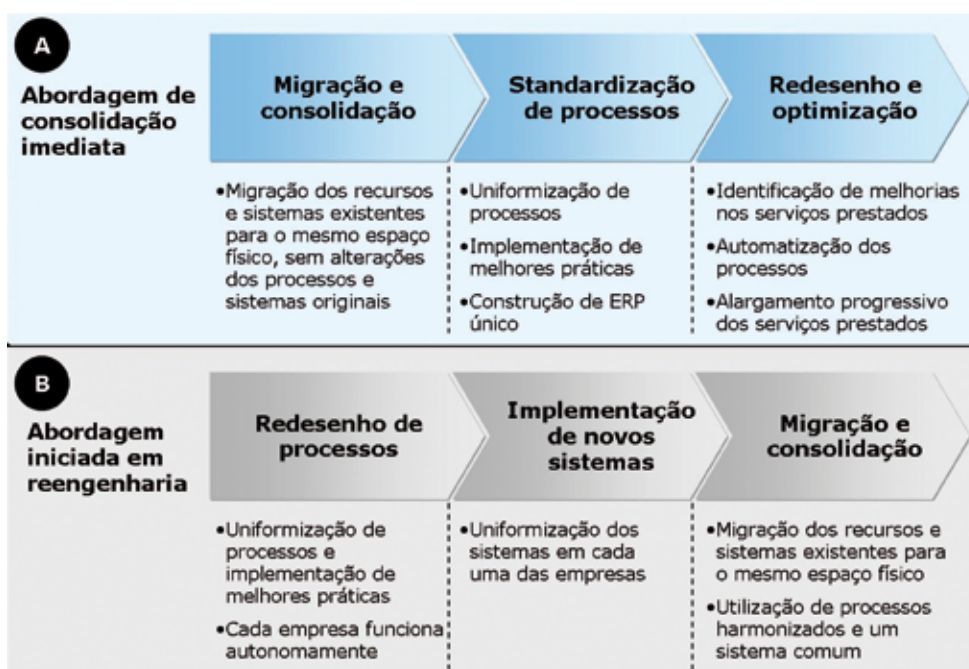
O Grupo PT, na sequência da experiência adquirida durante a sua própria reestruturação, considera a partilha de serviços de suporte uma medida fundamental para a reforma administrativa do Estado, permitindo-lhe beneficiar de economias de escala (resultantes da consolidação e profissionalização dos serviços de gestão) e da consequente redução de custos operacionais e aumento de produtividade. A criação de serviços partilhados permitirá aos organismos da Administração Pública:

- Harmonizar e melhorar os processos e as estruturas organizativas;
- Aumentar a eficiência, reduzir os custos e ganhar flexibilidade (através de plataformas tecnológicas comuns);
- Obter sinergias pela reutilização de desenvolvimentos e melhores práticas entre as diversas áreas;
- Centralizar a gestão numa plataforma única, obtendo poupanças de exploração;
- Fortalecer os mecanismos de controlo interno;
- Obter um maior controlo contabilístico e financeiro.

Porém, nem todos os serviços de suporte são igualmente adequados à centralização. De acordo com a metodologia PT, essa selecção dependerá da avaliação combinada de duas dimensões: potencial de normalização (idealmente mais alto, com actividades simples e padronizadas) e grau de contacto com o utilizador (idealmente mais baixo). Quanto ao âmbito da implementação, este começa tipicamente por estar restrito a um número mais reduzido de processos (capazes de gerar maiores poupanças), sendo progressivamente alargado a outros processos (menos “valiosos”).

O Grupo PT concebeu duas estratégias alternativas para a criação de serviços partilhados:

Esquema dos Serviços Partilhados



Soluções para Suporte de Processos Transversais

Ambas apresentam vantagens e desvantagens, pelo que a decisão da escolha dependerá do contexto e das características específicas do âmbito de actuação/projecto.

A experiência na implementação de serviços partilhados permitiu ao Grupo PT assimilar importantes lições em diversas áreas (gestão de projecto; gestão da mudança; definição clara de objectivos; avaliação do cenário de partida; controlo de custos e investimentos; redundâncias nas áreas utilizadoras; implementação de Service Level Agreements), com impacto relevante para o sucesso do projecto, e que poderá colocar à disposição das entidades interessadas.

FACTURA ELECTRÓNICA

A adopção da Factura Electrónica em Portugal e a PT

Na sequência da transposição da directiva europeia, sobre “Factura Electrónica” (FE), o Estado Português decidiu que até ao início de 2007 todos os organismos públicos deveriam ter capacidade de aceitar Facturas Electrónicas.

A UMIC ficou encarregue de dinamizar o programa, tendo para tal encetado relações com um conjunto de parceiros e grandes fornecedores do Estado, de forma a potenciar a adopção da FE. No último trimestre de 2006, a PT Sistemas de Informação foi incorporada na lista de parceiros do Estado, tendo o Grupo PT desde então desenvolvido as condições para sermos um parceiro de 1º plano do Projecto FE da Administração Pública:

- Visão integrada e completa que apresenta respostas simples para as necessidades de uma bem sucedida implementação de soluções de FE. O SIFE, que apresentamos de seguida, é uma parte central dessa gama de soluções.
- Estendemos a nossa solução a montante (gestão de processos e documental, integração) e a jusante (grandes e pequenos facturadores) da FE.
- PT foi o primeiro Grupo em Portugal a disponibilizar às empresas e particulares a FE, sendo o maior emissor de facturas nacional através das suas participadas. O que propomos, fizemos primeiro em casa.
- Temos uma proposta acessível, disponível para adopção imediata. Estamos a prová-la nos diversos pilotos de FE que temos em curso em entidades de destaque do Estado.

No último trimestre de 2006, a PT Sistemas de Informação foi
incorporada na lista de parceiros do Estado, tendo o Grupo PT
desde então **desenvolvido as condições** para sermos um parceiro
de 1º plano do Projecto FE da Administração Pública:



Num processo todo ele electrónico, a **redução de tempos e de custos** de produção, **manuseamento** e arquivo de papel é substancial.

O que é o SIFE?

O Sistema Integrado de Factura Electrónica (SIFE) é um módulo da plataforma global de troca de documentos electrónicos da PT e consiste na disponibilização de serviços pelos quais fornecedores e clientes trocam documentos comerciais pela Internet, num formato standard e em segurança.

Os documentos emitidos pelos fornecedores (ex.: facturas), são entregues em formato electrónico ao SIFE que os disponibiliza na área da entidade cliente, possibilitando quer o arquivo, quer o workflow necessário à sua validação e posterior integração com os sistemas contabilísticos ou de suporte à actividade administrativa e de negócio.

Num processo todo ele electrónico, a redução de tempos e de custos de produção, manuseamento e arquivo de papel é substancial.

Preparado para ser utilizado por organizações de diferentes dimensões e com acessos a sistemas tecnológicos distintos, o SIFE é muito flexível no que respeita à configuração da organização da entidade receptora, quer a nível de estados pelos quais os documentos podem passar, quer a nível dos utilizadores que asseguram a passagem ao estado seguinte.

O acesso ao SIFE é simples e desencadeado a partir do portal da PT, onde a entidade procede ao registo e à subscrição do nível de serviço pretendido.

Selecciona os fornecedores de facturas, define um “workflow” com os estados por onde os documentos passam, cria utilizadores e associa-os às tarefas das facturas das entidades.

O SIFE permite que, de uma vez, um cliente se registre para todos os fornecedores que estão ligados e que um fornecedor fique desde logo com acesso a todos os clientes.

O processo de entrega e de arquivo das facturas é efectuado de uma forma integrada, podendo ser automática com o SIC ou entregue a outros sistemas da entidade, em processos que podem vir a ser menos automáticos, casos de Gestão Documental e de Workflow, ou de sistemas de suporte ao negócio.

VANTAGENS PARA EMISSORES

- Redução dos Custos de Impressão e de envio de facturas
- Segurança e Autenticidade – As facturas são assinadas electronicamente certificando a proveniência e o conteúdo
- Garantias de entrega de facturas
- Possibilidade de consultar facturas emitidas

VANTAGENS PARA RECEPTORES

- Possibilidade de criar na plataforma um workflow semelhante ao das facturas em papel;
- Possibilidade de criar diversos utilizadores e associá-los a departamentos da entidade;
- Arquivo e pesquisa de facturas;
- Integração automática com Sistemas de Informação.

O acesso ao SIFE é simples e desencadeado a partir do **portal da PT**, onde a entidade procede ao registo e à subscrição do nível de **serviço pretendido**

2AS

A

Accenture

Acitel 4

ADT

Advantis Solutions

AGAP2 -HIQ

ahp

Alcatel-Lucent

Altitude Software

Ambisig

ANO

AR Telecom

ATKS

ATM Informática

ATX Software

B

Beltrão Coelho

BI4ALL

Bull Portuguesa

C

CA

Caixa Mágica

Capgemini

Cesce SI

Cisco

Compta

Computer One

Convex

Cortec

CPCis

Critical Software

CSC

D

D4B

darwin

Data Recover Center

Datacomp

Datinfor

Decsis

Deloitte Consultores

DOCmaster

Documática

DPW IT Consulting

DUTEC

E

Edinfor-LogicaCMG

Edisoft

EMC

Enterasys Networks

Epson

Ericsson Telecomunicações

ESRI

Everis

Expert

F

F3M

Favvus IT HR

forumB2B

Fractalia

G

Galileu

Getronics

GFI

GMS Consulting

Gmtel

Grupo CRH

H

HiValue

HP

HPG

I

Identisis



IDW

iKnow
inCentea

Indra

Infodesa

Infos

Interacesso

InterHost

ISI

IT Peers

ITds

Ixopen

IZO

J

JD Solutions

K

Konica Minolta

L

Link Consulting

Listopsis

M

Mainroad

MicroSis

Movensis

N

NextiraOne

Noksys

Nónio Hiross

Nortenet

Novis Telecom

O

OKI

Opensoft

Oracle

OutSystems

P

Partner Solutions

PowerData

Priberam Informática

Primal Management Solutions

Primavera Business Software
Solutions

Privilégios

Procinfa

PT Prime

R

Rumos

S

SADCI

Safira

SAP

SAS

Seac Banche

serviSIS

Sicnet

Siemens Enterprise
Communications

Siemens IT Solutions and
Services

Sinfic

Sisqual

SNN

Software AG

SOL-S e Solsuni

SQS

Sun Microsystems

Sybase

T

Targus

Tecnidata

Telvent

Timestamp

Tinta Digital STI

Soluções para Suporte de Processos Transversais

Transcom

T-Systems ITC

U

Unisys

V

Vantyx

Visualforma

W

WeDo Consulting

Whitebook consulting

Wincor Nixdorf

WinTrust

Worldvision Consulting

X

XRT

Z

Zaap



Soluções

Transversais para Relação com Canais Externos



A Revolução IP: Tendências e Impacto no Centro de Contacto

Miguel A. Lopes, VP Marketing & Gestão de Produto

Tradicionalmente as organizações foram construindo os seus centros de contacto como interface para os clientes, com base em grupos dedicados e em tecnologias proprietárias herdadas da sua infraestrutura de telecomunicações e dados.

Algumas das consequências nefastas dessas soluções foram o “amarrar” do centro de contacto ao espaço geográfico do equipamento e infra-estrutura, o obrigar a ter pessoal de IT por perto, e o criar de “espartilhos” na forma como a organização pode gerir esses recursos e pessoas.

Com o advento do VoIP há todo um potencial de alteração das formas de organizar o trabalho, de otimizar os recursos e permitir até aumentar a produtividade com as mesmas equipas ou até menores; isto permite não só a tão falada redução de custos de comunicações, mas algo muito mais valioso – a virtualização progressiva das operações das organizações que estão dispersas por pequenas unidades, ou que funcionam com soluções de vários fabricantes, e que permite a agilizar organizações distribuídas para agirem como grandes organizações centralizadas com muitos recursos.

Este tipo de consolidação permite uma revolução funcional, que pode ser convertida numa vantagem competitiva decisiva no mercado.

No sector dos Centros de Contacto, as tendências associadas a esta tecnologia têm sido:

- o alargar dos canais de atendimento, do e-mail, SMS ao vídeo, tudo sobre IP
- a distribuição dos serviços dentro da organização, ou por geografia, ou *skills*
- o uso de serviços de comunicações alternativos, sobre VoIP
- a optimização das equipas de IT, através da sua acção centralizada
- a disseminação das melhores práticas operacionais, duns sites para outros
- o aumento dos modelos de negócio “hosted” ou / e “on demand”;

Mas se procurarmos linhas comuns, há dois grandes vectores de evolução nos Centros de Contacto actuais: 1) Inovação ao nível dos modelos de negócio e 2) inovação ao nível das soluções tecnológicas.

- A inovação de negócio é talvez o motor das revoluções; nos “anos pós-bolha tecnológica”, a pressão na produtividade das empresas é enorme, levando estas a tornarem-se mais inteligentes e a otimizar processos suportados em tecnologia, que permitem fazer mais

negócio com menos recursos. A maior consequência desta tendência é o forte aumento do recurso à terciarização (*outsourcing*).

- A inovação de tecnologia tem sido a mais dinâmica, pelas alterações de longo prazo que estão a induzir nas formas de organização das empresas e organizações. No sector dos Centros de Contacto as tecnologias emergentes estão a ter um efeito estruturante, pois permitem maximizar os recursos colocados ao serviço do centro de contacto, desde pessoas a *hardware*, chegando aos especialistas nos assuntos relevantes embora situados em outros departamentos ou locais da organização, ou chegando mesmo a recursos e fontes de conhecimento em outras organizações, como *outsourcers* e/ou fornecedores.

No entanto, tal como em qualquer outra decisão de investimento em tecnologia, há que avaliar um conjunto de aspectos quando se prevê adquirir uma solução VoIP:

- O alinhamento com a estratégia de negócio, incluindo possíveis expansões
- A existência dos requisitos tecnológicos básicos, nomeadamente largura de banda;
- interesse da empresa para melhorar resultados com reorganização de processos

Por outro lado, há outros aspectos que, ajudarão a manter a competitividade da operação:

- liberdade de escolha das soluções tecnológicas, que permitam ao cliente optar pelas suas favoritas (desde as bases de dados às centrais telefónicas e até mesmo os sistemas operativos)
- interoperabilidade / garantias de compatibilidade com os sistemas actuais
- tranquilidade na migração dos sistemas actuais para os novos, permitindo às operações de CC irem aprendendo a tirar vantagens da nova tecnologia gradualmente
- sistemas baseados em standards e não proprietários para alargar opções de mudança futura

Em geral as maiores preocupações das empresas nestas situações são:

- A qualidade da voz- que nos primórdios da tecnologia era uma questão, mas que actualmente praticamente todos os equipamentos intermédios de processamento permitem ultrapassar com facilidade. Acresce que hoje em dia as larguras de banda disponíveis superam o necessário;
- Fiabilidade – Actualmente, a natureza distribuída desta tecnologia (á semelhança da própria Internet, construída sobre a mesma tecnologia), permite superar de longe os sistemas tradicionais nas garantias de continuidade das operações;
- ROI – Retorno sobre o Investimento - Que provou ser muito rápido no contexto das alternativas aos operadores de telecomunicações, mas não está garantido dentro da empresa. Neste contexto, a experiência existente do custo exorbitante das migrações e expansões dos sistemas proprietários deve incentivar os responsáveis a exigir sistemas compatíveis, reduzindo a capacidade de negociação dos vendedores de sistemas proprietários.
- Facilidade de utilização – também nesta área, a tecnologia está a mudar as situações, sendo cada vez mais comum que o utilizador administre directamente a sua central com um *browser*, dispensando serviços técnicos especializados, com tempos e custo acrescidos.



Soluções Transversais para Relação com Canais Externos

No geral, verificamos que quem experimenta esta tecnologia, quer com o objectivo de redução de custos de telecomunicações, quer motivado para o uso mais inteligente dos recursos da empresa / organização, acaba por ficar fortemente motivado para converter todas as suas estruturas de comunicação de voz para VoIP.

No caso da Altitude Software, temos a vantagem de já servirmos há 13 anos o sector dos Centros de Contacto, com 700 clientes a nível mundial, alguns dos quais assentam o seu modelo de negócio neste tipo de operações (outsourcers e hosted CCs). Com base nesta experiência, há já algum tempo que evoluímos a nossa solução Altitude uCI para funcionar completamente sobre VoIP, indo agora para a terceira geração do Altitude IP Contact Center, que funciona quer sobre sistemas VoIP doutros fabricantes, quer sobre o nosso software Altitude vBox.

Altitude Software assume com seus clientes os compromissos de liberdade de escolha que asseguram uma transição tranquila da mudança para VoIP, incluindo:

- Protecção do investimento realizado – Crescimento das posições do contact center com base apenas em necessidades de negócio e não em função de dependências e dos “upgrades” proprietários.
- demonstração do “business case” que sustenta o investimento proposto, através da redução de custos ao nível de HW/SW, comunicação, operações,...
- uma arquitectura única para toda a suite de produto (ao contrário das fusões de arquitecturas normais nos produtos concorrentes) e permite aos clientes ganhos de eficiência dramáticos, porque reduzem a tradicional complexidade de formação, gestão de licenças e da manutenção de competências de IT, numa sistema e infraestrutura com grande integração horizontal
- Altitude IP Contact Center é única solução na indústria, por ter uma só linguagem e um editor de script para controlo de todos os canais e aplicações, desde a identificação do cliente, à escolha de serviço, ao “routing”, ao “screen pop”, regras de gravação e diálogos de “outbound”.

Finalmente, resta referir que a nossa estratégia para os centros de contacto consiste em desenvolver soluções independentes da infra-estrutura em que as aplicações são reutilizáveis a 100% e o middleware é reutilizável em pelo menos em 70%, o que é uma clara vantagem competitiva da nossa solução. Nós realmente proporcionamos aos clientes liberdade de escolha. Estes podem fazer uma transição tranquila para soluções IP, aproveitando a infraestrutura existente, fazendo um investimento faseado e mantendo abertas diversas vias de evolução para o seu centro de contacto.

Soluções 100% VoIP Dão Vantagem a Nova Empresa no Mercado dos Centros de Contacto

A YourVoice Contact Solutions apresenta-se como o primeiro prestador de serviços de centro de contacto com soluções e infraestrutura 100% VoIP no mercado português. Na base da Your Voice está uma equipa de gestão com experiência acumulada no mercado dos centros de contacto. Tendo iniciado a sua actividade em Janeiro de 2007, a Your Voice conta actualmente com 90 agentes num centro situado em Lisboa (Abr.'07). Contando já com clientes de referência, como a operadora de telecomunicações Optimus, a Your Voice conta aumentar o número de posições a breve prazo.

Os requisitos da Your Voice concentraram-se na necessidade de criar um modelo inovador de prestação de serviços assente em resultados e na obtenção de produtividades elevadas directamente correlacionadas com a performance comercial. Apostando no tratamento exclusivo de cada cliente e respectiva campanha e num conjunto de aplicações de controlo, baseados nas necessidades exclusivas de cada cliente, a Your Voice entrou no mercado a prometer resultados acima da média, com menor custo para os clientes.

Para manter este posicionamento, com um investimento inicial reduzido, mantendo uma elevada flexibilidade e alinhando custos fixos com as receitas da actividade, a Your Voice resolveu apostar nos custos competitivos e na flexibilidade de uma infraestrutura totalmente IP, recorrendo a soluções de software Altitude uCI, com a plataforma de gestão de comunicações IP Altitude vBox, e com o operador alternativo Netcall como fornecedor de serviços de comunicações IP.

Do ponto de vista de negócio, a adopção de soluções 100% IP proporcionaria uma importante diferenciação em termos de custos de comunicações. A aposta numa solução global assente em soluções “puramente software” Altitude uCI trouxe também um modelo de negócio que permite a adopção de hardware standard no mercado e o alinhamento do investimento em soluções de software com a obtenção de receitas da actividade.

Do ponto de vista tecnológico, a Your Voice pretendia sistemas que possibilitassem o controlo directo das operações do centro de contacto, evitem sistemas de comutação e gestão das comunicações (PBX) separados, e possibilitem a integração rápida e sem custos de agentes remotos, seja em casa, seja em novas localizações do centro de contacto.

Para Ricardo Domingos, Sócio-Gerente da Your Voice *“A solução Altitude IP Contact Center permite uma total fusão entre voz e dados, com todas as funcionalidades de uma central telefónica (Altitude vBox) aliadas a uma excelente solução de software de gestão das interações no centro de contacto (Altitude uCI). Com base nas soluções Altitude Software operacionalizámos a nossa empresa em duas semanas, atingindo alta produtividade, além de nos permitir triplicar o staff com custos quase zero no equipamento. Estamos em condições de garantir a qualidade, fiabilidade e competitividade dos nossos serviços.”*

A adopção de soluções Altitude Software de última geração permite a Your Voice dispor de uma solução completa de gestão do centro de contacto a custos controlados, com uma infraestrutura ligeira e flexível. A adopção de uma solução global independente dos “vendedores” tradicionais assentes no PBX, com todas as funcionalidades de uma solução de centro de contacto numa solução de um único “vendedor”, sem investimentos consideráveis à cabeça, foi decisiva para a viabilização do projecto da Your Voice.

Com apenas três meses de existência, a Your Voice tem perspectivas de futuro muito positivas, tendo conquistado clientes de referência e triplicado o número de agentes ao fim de três meses de actividade. Com um modelo de negócio que permite uma componente de negócio de remuneração em função de resultados, a Your Voice pode escalar e redimensionar todos os aspectos da sua actividade com enorme rapidez.

“ A adopção de soluções Altitude Software de última geração permite a **Your Voice** dispor de uma **solução completa** de gestão do **centro de contacto** a custos controlados, com uma **infraestrutura ligeira e flexível.** ”

Listagem de Empresas | Soluções Transversais para Relação com Canais Externos

A

Accenture

Acitel 4

ADT

ahp

Alcatel-Lucent

Altitude Software

A Altitude Software é um líder global na área das soluções independentes de software para centros de contacto. A solução Altitude uCI é uma suite de soluções de gestão da interacção com clientes em situações de atendimento e de gestão de campanhas: apoio ao cliente, "help desks"; cobranças; telemarketing, televendas, bem como na gestão de processos de negócio ligados aos centros de contacto. Fundada em 1995, com onze escritórios em 14 países, tem cerca de 700 clientes (170 mil licenças) em 60 países à volta do mundo. Os seus produtos ganharam nos últimos anos 25 prémios sectoriais, e estão classificados pelos melhores analistas do mercado, como o Gartner Group.

Ambisig

ANO

AR Telecom

ATKS

ATM Informática

ATX Software

B

Beltrão Coelho

BI4ALL

C

CA

Caixa Mágica

Capgemini

Cesce SI

CIGEST

Cisco

Compta

Computer One

Convex

Cortec

CPCis

Credirisk Consultores

Critical Software

D

D4B

darwin

Data Recover Center

Datacomp

Datinfor

Deloitte Consultores

DOCmaster

Documática

DPW IT Consulting

E

Edinfor-LogicaCMG

Edisoft

EMC

Epson

Ericsson Telecomunicações

ESRI

Everis

Expert

F

F3M

G

Galileo

Getronics

GMS Consulting

Gmtel

Grupo CRH

H

HiValue

HP

I

IDW

iKnow



inCentea

Indra

Infodesa

Infos

Interacesso

InterHost

ISI

ITds

Ixopen

IZO

J

JD Solutions

K

Konica Minolta

L

Listopsis

M

MicroSis

Movensis

N

NextiraOne

Noksys

Nortenet

Novis Telecom

O

OKI

Opensoft

Oracle

OutSystems

P

PowerData

Privilégios

Procinfa

PT Prime

R

Rumos

S

SADCI

Safira

SAP

SAS

Seac Banche

serviSIS

Sicnet

Siemens Enterprise
Communications

Siemens IT Solutions and
Services

Sistemas DCM-Ibérica

Software AG

SOL-S e Solsuni

SQS

Sun Microsystems

Sybase

T

Targus

Telvent

Tinta Digital STI

Transcom

T-Systems ITC

U

Unisys

V

Vantyx

Visualforma

W

WeDo Consulting

Whitebook consulting

Wincor Nixdorf

X

XRT

Z

Zaap



a global leader in contact center solutions

Junte-se à Mudança com **Tranquilidade e Segurança**

A mudança pode ser um processo doloroso que exige uma resposta rápida e segura. O Altitude IP Contact Center é a solução adequada para Centros de Contacto dinâmicos, ajudando-o a alcançar os seus objectivos de negócio.

Esteja um passo à frente dos seus concorrentes!



Especializados em soluções de Centros de Contacto, podemos ajudá-lo a enfrentar com sucesso a mudança, através da partilha das melhores práticas da indústria, da experiência adquirida noutros projectos e de uma solução de excelência, implementada com sucesso em clientes de diversos sectores, geografias e dimensões.

Ao lançarem-se numa estratégia de IP muitas organizações interrogam-se:

- > "Será este o melhor momento?"
- > "De que forma o IP se adequa à nossa estratégia?"

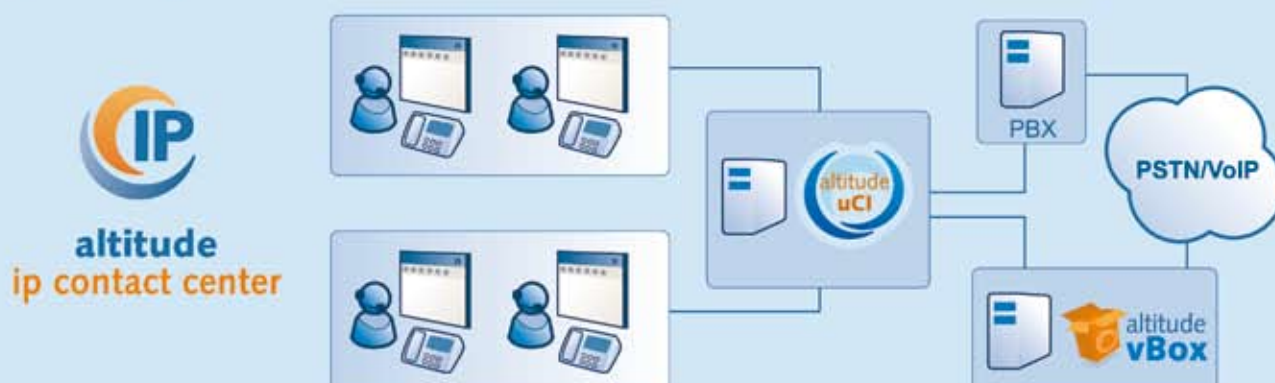
Com a Altitude Software está a usufruir de produtos sofisticados, resultado de 14 anos de experiência, usados por mais de 170 000 utilizadores, em 60 países. O nosso centro de desenvolvimento está localizado em Portugal o que garante aos nossos clientes uma rápida resposta face aos desafios que são colocados, permitindo que as suas mudanças sejam encaradas com serenidade e confiança.

Nós temos as respostas!

Seja, no lançamento de um **NOVO** Centro de Contacto:



Seja, na expansão do seu Centro de Contacto actual:





Soluções

Específicas para a Adm. Pública Local

A

Acitel 4
ADT
Advantis Solutions
AGAP2 -HIQ
Alcatel-Lucent
Altitude Software
Ambisig
ANO
AR Telecom
Arturai
ATM Informática
ATX Software

B

Basedois
Beltrão Coelho
BI4ALL
BT Portugal
Bull Portuguesa

C

CA
Cagicomp
Caixa Mágica
Cedis

Cesce SI

Cisco
Compta
Cortec
CPCis

D

D4B
darwin
Datinfor
Decsis
Deloitte Consultores
DOCmaster
Documática
DPW IT Consulting

E

Edinfor-LogicaCMG
Edisoft
EMC
Epson
Ericsson Telecomunicações

ESRI

Eurocarisma
Expert

F

Fujitsu Telecomunicações

G

Galileu
GFI
GMS Consulting

H

HP
HPG

I

inCentea
Inclass
Indra
Infos
ISI
ITds

J

JD Solutions

K

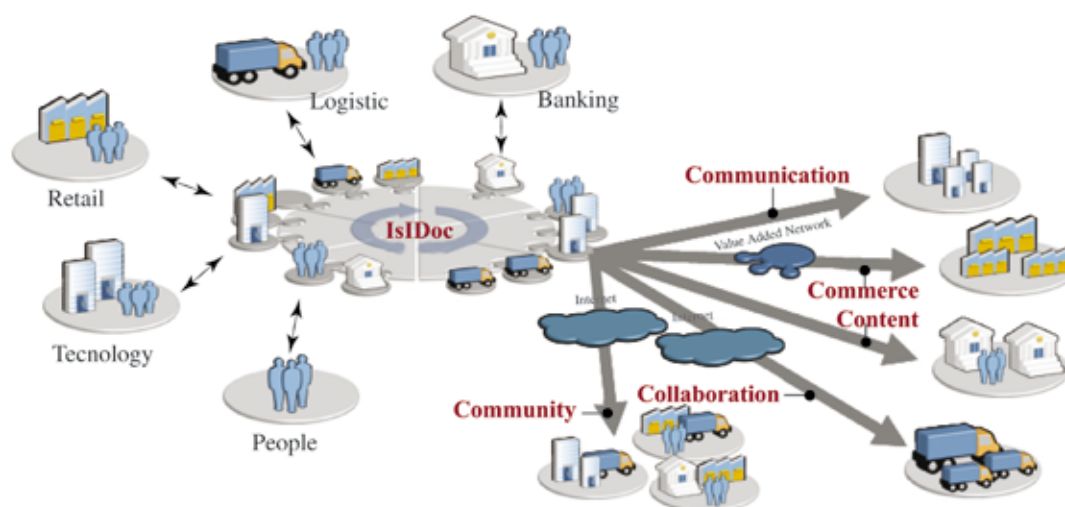
Konica Minolta

L

Link Consulting
Lusomatrix

Plataforma de gestão e automatização dos processos internos e externos da empresa

O **IsIDoc** é uma tecnologia baseada em *web-interface* que permite integrar clientes e fornecedores



Funcionalidades:

- ❖ Integração das encomendas, facturas, guias de transporte, stocks, vendas, recepção de mercadorias, etc;
- ❖ Definição de processos de comunicações com fornecedores e clientes ASI/AS2;
- ❖ Definição de protocolos de dados (EDI/XML) e arquivo electrónico dos documentos;
- ❖ Uniformização e automatização do processo de compra;
- ❖ Redução da carga administrativa com lançamentos contabilísticos automáticos;
- ❖ Solução web-based com reduzidos custos de implementação;
- ❖ Conhecimento do estado das encomendas, facturas, vendas, stock, saídas, entradas;
- ❖ Mapeamentos para formatos standards, utilizados pela grande distribuição e Administração Pública;
- ❖ Integração EAI (JDBC, JMS, Web Services);
- ❖ Integração com a Banca.

DO IT the  way
Information Systems Integration

Aliamos as tecnologias de informação ao negócio de forma a proporcionar vantagens competitivas aos nossos clientes

M

MicroSis

Movensis

N

NEC

NextiraOne

Nónio Hiross

Novis Telecom

O

Opportunity Time

P

Partner Solutions

PH Informática

PowerData

Primavera Business Software Solutions

Privilégios

Procinfa

PT Prime

R

Rittal

Rumos

S

SADCI

Safira

SAP

SAS

Sicnet

Siemens Enterprise Communications

Siemens IT Solutions and Services

Sinfic

Sisqual

Sistemas DCM-Ibérica

SNN

Software AG

SOL-S e Solsuni

Sun Microsystems

Sybase

T

Targus

Tecnidata

Timestamp

Tinta Digital STI

Transcom

T-Systems ITC

U

Unisys

V

Vantyx

Visualforma

W

Whitebook consulting

Worldvision Consulting

Z

Zaap



Soluções

Específicas para Impostos e Administração

Listagem de Empresas | Soluções Específicas para Impostos e Administração

A

Accenture
Acitel 4
ADT
AGAP2 -HIQ
Alcatel-Lucent
Altitude Software

ANO

Arturai

ATX Software

B

Beltrão Coelho
BT Portugal

C

Cagicomp
Capgemini
Cesce SI
CPCis
Credirisk Consultores

D

D4B
darwin
Datacomp
Datinform

Deloitte Consultores

Documática

DPW IT Consulting

E

Edinfor-LogicaCMG

Edisoft

EMC

Epson

Everis

Expert

F

Fujitsu Telecomunicações

G

Galileu

GMS Consulting

H

HP

HPG

I

Indra

Infos

ISI

J

JD Solutions

K

Konica Minolta

L

Link Consulting

M

Movensis

N

NEC

NextiraOne

Nónio Hiross

Novis Telecom

O

Opensoft

Oracle

P

ParaRede

Primavera Business Software Solutions

PSE

PT Prime



R

Rittal

Rumos

S

SAP

SAS

Siemens IT Solutions and Services

Sinfic

Sistemas DCM-Ibérica

SNN

SOL-S e Solsuni

Sun Microsystems

T

Targus

T-Systems ITC

U

Unisys

V

Visualforma

W

WeDo Consulting

Worldvision Consulting

Soluções

Específicas para a Defesa e Segurança Pública





A

Accenture
Acitel 4
ADT
AGAP2 -HIQ
Alcatel-Lucent
Altitude Software
Ambisig
ANO
AR Telecom
Arturai
ATX Software

B

Basedois
Beltrão Coelho
BT Portugal

C

CA
Caixa Mágica
Capgemini
Cesce SI
Cisco
Compta
Critical Software

D

D4B
darwin
Datinfor
Deloitte Consultores
Documática
DPW IT Consulting

E

Edinfor-LogicaCMG
Edisoft
EMC
Epson
Ericsson Telecomunicações

ESRI

Everis

F

Fujitsu Telecomunicações

G

Galileu
GMS Consulting

H

HP
HPG

I

IDW
Indra
ISI

J

JD Solutions

K

Konica Minolta

L

Link Consulting

M

Movensis

N

NEC
NextiraOne
Nónio Hiross
Novis Telecom

O

Oracle

P

Partner Solutions
PH Informática

Soluções Específicas para a Defesa e Segurança Pública

Listagem de Empresas | Soluções Específicas para a Defesa e Segurança Pública

Privilégios

PT Prime

R

Rittal

Rumos

S

SADCI

SAP

SAS

Seac Banche

**Siemens Enterprise
Communications**

**Siemens IT Solutions and
Services**

Sinfic

Sistemas DCM-Ibérica

SNN

SOL-S e Solsuni

Sun Microsystems

T

Targus

U

Unisys

V

Visualforma

Z

Zaap

N

Soluções

Específicas para a Justiça

A

Accenture
Acitel 4
ADT
Advantis Solutions
Alcatel-Lucent
Altitude Software

ANO

Arturai

ATX Software

B

Basedois
Beltrão Coelho
BT Portugal

C

Caixa Mágica
Capgemini
Cesce SI
Cisco
Compta

D

D4B
darwin
Datinfor
Deloitte Consultores

DOCmaster

Documática

DPW IT Consulting

E

EMC

Epson

Everis

F

Fujitsu Telecomunicações

G

Galileu

GFI

GMS Consulting

H

HP

HPG

I

IDW

Indra

J

JD Solutions

K

Konica Minolta

L

Link Consulting

M

Movensis

N

NEC

NextiraOne

Nónio Hiross

Novis Telecom

O

Opensoft

Opportunity Time

P

ParaRede

Partner Solutions

Priberam Informática

PT Prime

R

Rittal

Rumos



S

SAP

SAS

**Siemens Enterprise
Communications**

**Siemens IT Solutions and
Services**

Sistemas DCM-Ibérica

SNN

SOL-S e Solsuni

Sun Microsystems

T

Targus

U

Unisys

V

Visualforma



Clinical Development Strategy and Technology

A HEALTH INDUSTRY INSIGHTS SPECIAL INTELLIGENCE SERVICE

As profit and regulatory compliance pressures increase, life science companies are desperately seeking ways to decrease the cost and manage the risk of their clinical trials. Health Industry Insights' *Clinical Development Strategy and Technology* service provides life science companies with the necessary insight to increase their operational focus and sharpen their study planning and execution skills. And for better or worse, clinical trial management services (CTMS) vendors stand in the critical path. This Health Industry Insights service provides a forward-looking analysis of IT technologies on the critical path and how they are being adopted all along the clinical development value chain. In addition to qualitative assessment, this service includes quantitative market sizing and forecasts to provide a complete picture of the processes and technologies that impact clinical development.

Markets Covered

This service covers the following segments of the life science industry:

- Clinical trials, development, instrumentation, and diagnostics
- Drug discovery and development
- Biotechnology

Subjects Analyzed

Throughout the year, this service will address the following topics:

- Clinical performance management and metrics
- Clinical data management
- Evolution toward adaptive trials
- Achieving innovation and optimization of clinical trials IT infrastructure
- Cost containment and risk assessment in clinical development
- eClinical technology landscape, including integration with electronic health record (EHR) and other healthcare IT systems
- Critical tools and systems: electronic data capture (EDC), ePRO, CTMS, and clinical data management systems (CDMSs)
- Best practices in clinical trials management and IT
- Pharmacovigilance and drug safety
- Regulatory compliance issues and data integration standards: Clinical Data Interchange Standards Consortium (CDISC), Health Level 7 (HL7), and International Conference on Harmonisation of Technical Requirements for Registration of Pharmaceuticals for Human Use (ICH)

Key Questions Answered

Our research addresses the following issues that are critical to your success:

- How can costs be contained and risks associated with clinical trials be managed while maximizing time to market and data quality?
- What are the trends in technologies for trial design, patient recruitment, and site monitoring, and how will these trends affect end users in medical device companies and the pharmaceutical industry?
- How can regulatory requirements be complied with while staying on time and within budget?

- What are the key software and IT infrastructure issues in the operation of effective clinical trials?
- What are the key issues and methods in clinical trials data gathering, data validation, and reporting?
- What are the best practices and tools to use to optimize trial management through accelerating patient and investigator recruitment, managing sites efficiently, and balancing the portfolio of trials?
- What are the best practices seen from companies leading the implementation of IT in clinical trials?
- How do I ensure that my company's use of IT in clinical trials compares favorably with that of my competitors?

Who Should Subscribe

The adoption of eclinical technologies is rapidly moving from a tactical, project-based technology acquisition process to a strategic, enterprisewide investment methodology. As a result, the insights provided from Health Industry Insights' *Clinical Development Strategy and Technology* service are beneficial to a growing number of individuals in the life science community, including:

- Chief information officers (CIOs)
- eClinical technology vendors
- Clinical operations and IT executives
- Clinical investigators

Subscription Benefits

- A full 12 months of documents providing intelligence on market developments and direction along with informed commentary and recommended actions
- Access to the analyst team for further discussions and explanation (one-hour increments)
- Preferential pricing on purchases of other services
- Complimentary tickets (3) to a Health Industry Insights Executive Conference each year
- Complimentary invitations to regular telebriefings and Web conferences

FOR MORE INFORMATION: PORTUGAL@IDC.COM



Soluções

Específicas para a Saúde

Soluções Específicas para a Saúde



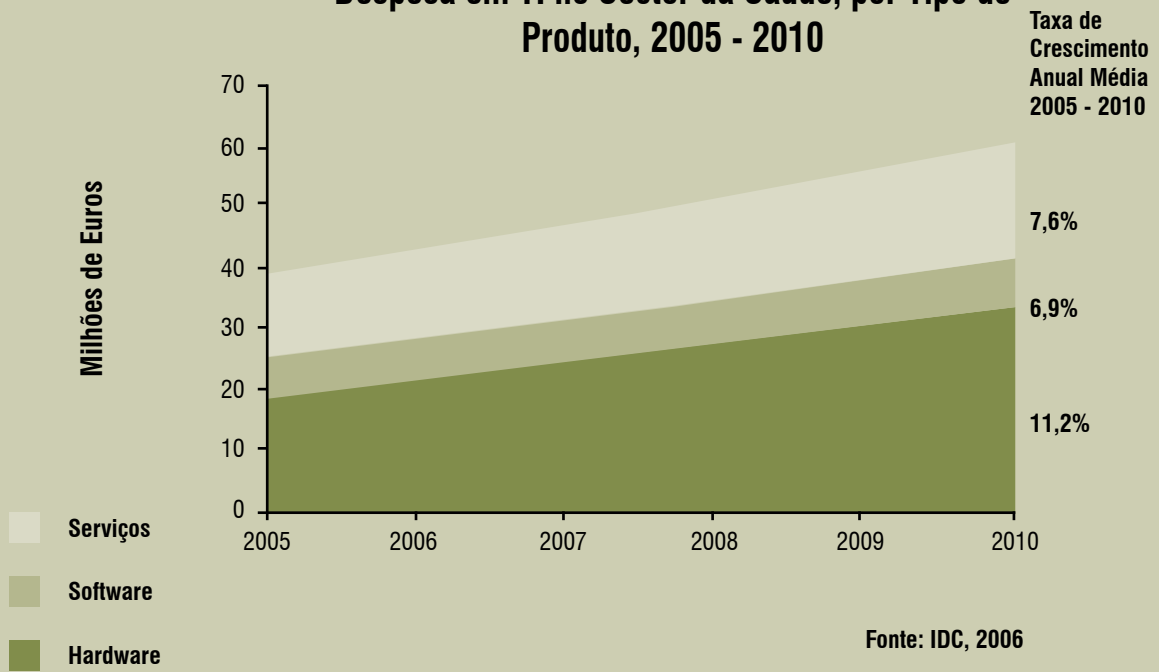
Tendências no Segmento da Saúde

Os prestadores de serviços de Saúde, públicos ou privados, continuam a pôr a tónica na contenção de despesas, na qualidade do serviço e nos cuidados de saúde. Com estes três factores como orientação, os gestores enfrentam um problema de difícil resolução, que consiste na identificação do ponto de equilíbrio entre a maior quantidade de serviços de saúde, decorrente do crescente envelhecimento das populações, e as limitações de recursos, tudo isso sem pôr em causa a qualidade do serviço, em muitos casos já de si reduzida.

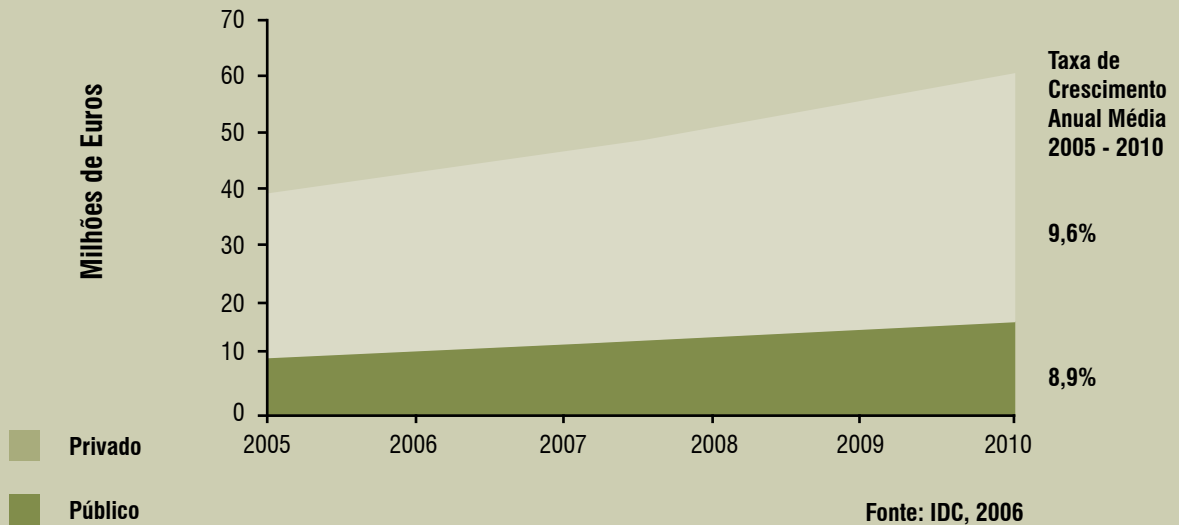
Os progressos havidos e em curso no campo das Tecnologias de Informação e Comunicações e na biotecnologia podem ajudar a encontrar o equilíbrio.

- A população europeia envelhece e requer mais cuidados de saúde, estimando-se que em 2015 cerca de 15% dela tenha mais de 65 anos. Acresce que, de acordo com um estudo publicado pelo Centro de Pesquisas da Universidade de Oxford, uma pessoa cuja idade se situe entre os 65 e os 74 anos gasta quase o dobro de serviços de saúde que outra com idade entre os 45 e os 64 anos. A relação aumenta para três vezes se a idade se situar no intervalo 75 – 84 anos.
- Os recursos escasseiam, mas a redução da qualidade dos serviços prestados não é opção.
- É imperativa a modernização tecnológica e de processos para que seja encontrado o ponto de equilíbrio, seja em termos de Tecnologias da Informação, seja em biotecnologia.
- A IDC identificou os pontos que, em seu entender, mais influenciarão o direccionamento e a dimensão do investimento, bem como a sua gestão e avaliação, em 2007.
- Está em curso uma profunda transformação dos serviços de saúde, de um modelo onde os médicos desempenham o papel principal para outro, personalizado, baseado na mobilidade e centralizando a informação no doente.
- As redes de informação abrem o caminho para a criação de registos nacionais, os quais permitirão aos profissionais de saúde o acesso à informação completa sobre os pacientes, reduzindo redundâncias de receitas e de exames e assegurando medicação, cirurgias, exames e terapias adequadas, e reduzindo o risco de erro.
- O estabelecimento de arquitecturas standard proporcionará a partilha de dados, possibilitando a interoperabilidade entre aplicações e conjuntos de dados, assim como a troca de informação entre hospitais e clínicas.
- O investimento em recolha e armazenamento da informação, bem como em ferramentas de gestão e análise do risco terão como pano de fundo os requisitos de conformidade com as normas estabelecidas.
- Os instrumentos de segurança informática terão que obedecer a normas que garantam a protecção da privacidade dos pacientes.
- A mobilidade e as tecnologias sem fios proporcionarão melhores serviços, encurtando a recolha de informação e os tempos de acesso e, conseqüentemente, os tempos de espera do paciente pelo acto médico.

Despesa em TI no Sector da Saúde, por Tipo de Produto, 2005 - 2010



Despesa em TI no Sector da Saúde, por Segmento, 2005 - 2010



2AS

A

Accenture

Acitel 4

ADT

Advantis Solutions

AGAP2 -HIQ

Alcatel-Lucent

Altitude Software

ANO

AR Telecom

Arturai

ATKS

ATM Informática

ATX Software

B

Basedois

Beltrão Coelho

BI4ALL

BT Portugal

C

CA

Cagicomp

Capgemini

Cesce SI

Cisco

Compta

Convex

CPOCHS

CPCis

Credirisk Consultores

D

D4B

darwin

Datinfor

Decsis

Deloitte Consultores

DOCmaster

Documática

DPW IT Consulting

E

Edinfor-LogicaCMG

EMC

Epson

Ericsson Telecomunicações

Everis

Expert

F

F3M

Fujitsu Telecomunicações

G

Galileu

Getronics

GFI

GMS Consulting

H

HP

HPG

I

IDW

inCentea

Indra

InforTucano

J

JD Solutions

K

Konica Minolta

L

Link Consulting

Lusomatrix



M

MicroSis

Movensis

N

NEC

NextiraOne

Nónio Hiross

Novis Telecom

O

Opportunity Time

Oracle

P

ParaRede

Partner Solutions

PH Informática

Priberam Informática

Primavera Business Software Solutions

PSE

PT Prime

R

Rittal

Rumos

S

SADCI

SAP

SAS

Sicnet

Siemens Enterprise Communications

Siemens IT Solutions and Services

Sinfic

Sisqual

Sistemas DCM-Ibérica

SNN

Software AG

SOL-S e Solsuni

Sucesso24Horas

Sun Microsystems

T

Targus

Tecnidata

Timestamp

T-Systems ITC

V

Visualforma

W

WeDo Consulting

Worldvision Consulting

Z

Zaap

pré **impressão** **offset** **digital** **acabamentos**

Soluções

Específicas para a Educação

Soluções Específicas para a Educação

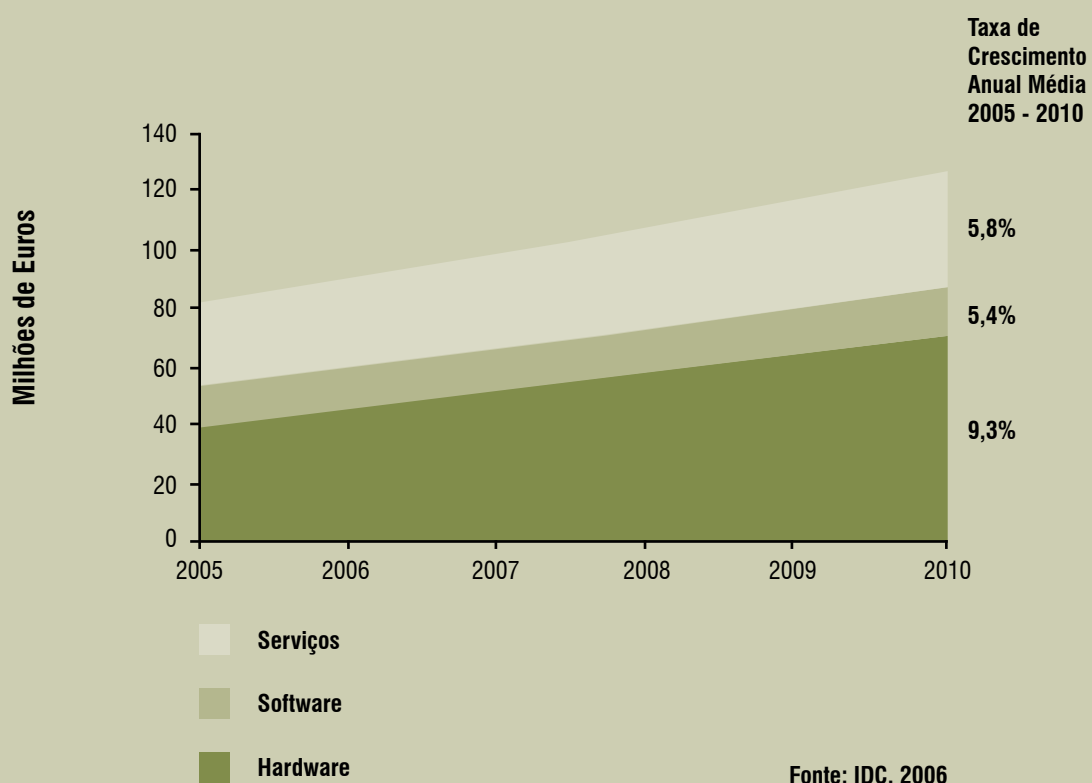


Tendências no Segmento da Educação

A reunião de Lisboa em 2000 concluiu pela necessidade de um sistema educacional capaz de suportar o crescimento da Europa como uma sociedade do conhecimento. Para atingir este objectivo, a Comissão Europeia lançou o elearning action plan, estabelecendo quatro linhas de implementação: infra-estruturas; educação; conteúdos e serviços; cooperação. Programa que é, sem sombra de dúvida, um passo importante na direcção do ensino contínuo, por toda a vida, focando um conjunto de acções em áreas de alta prioridade, escolhidas pela sua relevância estratégica para a modernização dos sistemas de formação e treino europeus. São elas:

- Promoção da literacia digital
- Criação de campus europeus virtuais
- Geminação de escolas na Europa via Internet e promoção da formação de professores. A Comissão Europeia anunciou a geminação como um fortíssimo instrumento de cooperação, tendo-se mostrado interessadas 10.000 escolas. O programa encoraja a formação de parcerias através da Internet, emprestando uma dimensão europeia ao uso das TI na vida escolar.
- Desenvolvimento de acções transversais orientadas para a promoção do ensino através da Internet na Europa.
- Tendo como objectivo o suporte da sociedade da informação no contexto educacional, as autoridades têm vindo a implementar diversas iniciativas, em especial no ensino superior. Os responsáveis pelo ensino básico e secundário estão na fase de equipar as instituições e de desenvolvimento de redes de comunicação que permitam desempenhar as funções de gestão administrativa e curriculares. O papel dos conteúdos digitais nas actividades escolares diárias está a aumentar, a par de desenvolvimento de portais de âmbito nacional.
- O sector da Educação continua a sofrer significativamente com os cortes orçamentais. Apesar disso, são visíveis os esforços na actualização das infra-estruturas, no maior acesso às redes de conhecimento e na incrementação do uso das TI.
- A IDC identificou como linhas de força para 2007, os seguintes pontos:
- As limitações orçamentais condicionarão as estratégias de investimento. De acordo com o Eurostat, os governos da União aumentaram a fatia da Educação no total do Orçamento: de 2,6% em 2000 passaram para 3,6% em 2004. Há que notar, no entanto, que o Orçamento do Estado continuará a estar directamente relacionado com as receitas fiscais.
- Actualização das infra-estruturas das escolas, para possibilitar o acesso às redes de conhecimento nacionais.
- Melhoria da aprendizagem, por via do aumento da capacidade tecnológica, estando em fase de planeamento um conjunto de ferramentas de gestão que centrem no aluno a informação que lhe respeita e o acompanhe ao longo de toda a sua carreira.

Despesa em TI no Sector da Educação, por Segmento, 2005 - 2010



A

Accenture
Acitel 4
ADT
AGAP2 -HIQ
Alcatel-Lucent
Altitude Software

ANO

Arturai

ATX Software

B

Basedois
Beltrão Coelho
BI4ALL
BT Portugal

C

Caixa Mágica
Capgemini
Cesce SI
Cisco
Compta
Convex

D

D4B
darwin

Datinfor

Deloitte Consultores

DOCmaster

Documática

DPW IT Consulting

E

EMC

Enterasys Networks

Epson

Ericsson Telecomunicações

Espectro

ESRI

Eurocarisma

Expert

F

Fujitsu Telecomunicações

G

Galileu

GMS Consulting

H

HiValue

HP

HPG

I

IDW

inCentea

Inclass

Indra

J

JD Solutions

K

Konica Minolta

M

MicroSis

Movensis

N

NEC

NextiraOne

Novis Telecom

O

Opportunity Time

Oracle

P

Primavera Business Software
Solutions

PSE

PT Prime



R

Rittal

Rumos

S

SAP

SAS

Siemens Enterprise
Communications

Siemens IT Solutions and
Services

Sinfic

Sistemas DCM-Ibérica

SNN

SOL-S e Solsuni

Sun Microsystems

T

Targus

Timestamp

Tinta Digital STI

V

Visualforma



Soluções

Outras Soluções Específicas

Outras Soluções Específicas



Gestão Documental com Identidade

O uso de certificados digitais e os geradores de formulários

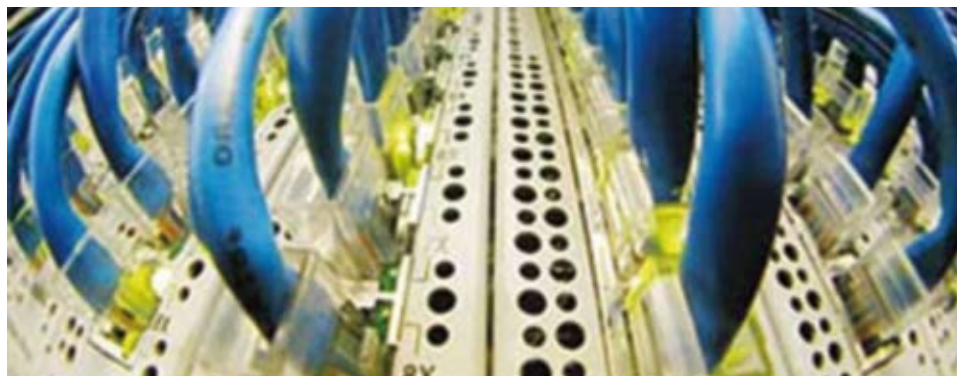
Carlos Rosario e Paulo Fernandes—DOCmaster

Os sistemas Empresariais de Gestão Documental começaram por ter como alvo a gestão da correspondência - registo de entrada e saída e organização processual - como forma de agregação da documentação, estabelecendo uma correspondência directa entre o registo informático e a custódia dos documentos em papel.

Posteriormente, organizações mais evoluídas conseguiram impor a circulação interna da documentação em formato electrónico, suportada por sistemas que gerem com alguma eficiência os circuitos documentais. A cultura moderna que corporiza a Internet como um dos seus principais elementos de disseminação de informação, banalizou a manipulação dos documentos em formato electrónico, reduzindo a natural apetência pela manipulação dos mesmos em papel, não por preocupação ambiental mas sim pelo reduzido valor dos mesmos e rapidez dos processos.

A disponibilidade de equipamento de digitalização de elevada capacidade a custos reduzidos, integrado com outras funções - impressão, cópia e fax - tornou a digitalização de documentos numa tarefa acessível a um grande número de colaboradores, permitindo maior facilidade no manuseio destes - digitalização, entrada na empresa, obtenção de documentação secundária, outros que entram sem registo de expediente - mas que apresentam uma importância decisiva para muitos dos processos em curso.

“...A necessidade de combinar a eficiência na gestão dos processos e do respectivo circuito documental com grandes volumes de documentação bem como de credibilizar a instituição através da imagem da documentação enviada é, hoje, um dos aspectos mais importantes, quando se fala em gestão documental certificada...”



A recente aprovação de legislação europeia, transposta pelos estados membros da União Europeia, que equipara a documentação assinada com certificados digitais à documentação em papel assinada e carimbada, dando a possibilidade de troca de documentação em formato electrónico entre empresas com validade legal, é um primeiro passo bem sucedido, em fase de expansão para a utilização daquilo que se vulgarizou como a factura electrónica, no entanto, a utilização de chaves digitais está sujeita a um aluguer anual junto de uma Autoridade de Certificação (CA). Em Portugal, a SIBS tem sido a única CA autorizada, todavia, o CEGER e outros a nascer estão prontos para assumir este papel junto das entidades Públicas e Privadas, permitindo a redução do custo da obtenção dos Certificados Digitais, possibilitando o seu uso generalizado

A utilização de sistemas de Gestão Documental Certificados é a actual realidade, estes, devem permitir a gestão dos e-mails recebidos ou enviados de uma empresa, à semelhança da restante correspondência e dos documentos digitalizados, quer permitindo a associação de despachos electrónicos assinados com certificados digitais, quer, incluindo-os em circuitos de documentos, mas agora certificados.

Esta, cada vez maior necessidade de autenticar documentos deve, obrigatoriamente, associar-se à facilidade de criação dos mesmos, mas com “identidade” (algo perdido com a vulgarização dos electrónicos) ou seja, mantendo as imagens corporativas associadas aos conteúdos.

Com a utilização de Formulários Electrónicos, componentes essenciais para criar, com facilidade, e incluir documentos nos circuitos empresariais de decisão de negócio, qualquer impresso em papel, existente numa empresa, poderá ser substituído electronicamente de forma económica mas agora, certificado.

“...Estamos assim, perante a necessidade de Sistemas de Gestão Electrónica de Documentos, capazes de poderem gerar electronicamente, com “identidade” e certificados, todos os documentos, de forma a serem económicos e credíveis.”

A estruturação da informação necessária, com possível “input” por vários intervenientes ao longo de um circuito documental, associada à validação da informação a partir de outros sistemas informáticos, como os ERP ou a Gestão de Pessoal, tornam o Formulário Electrónico na ferramenta ideal para iniciar processos de negócio, obtendo valiosas informações que, depois de combinadas, poderão ser utilizadas para a criação de documentos contabilísticos ou administrativos nos sistemas de gestão.



De acordo com o proponente do formulário, o circuito documental deve ser gerado automaticamente, tendo em conta a hierarquia da empresa e a necessária cadeia de validação e autorização por onde o mesmo terá que circular. A circulação do Formulário Electrónico por entre os vários intervenientes permitirá a sua adequação de conteúdo, alteração e recolha de autorizações necessárias. Estas, poderão ser aplicadas sob a forma de assinaturas digitais individuais por documento, caso haja necessidade de credenciar o Formulário Electrónico junto de outras entidades.

Uma vez validado e autorizado o Formulário Electrónico, o processo de negócio poderá continuar, por exemplo, com a criação de um documento contabilístico ou administrativo no sistema de gestão desencadeando outros procedimentos, ou ser enviado directamente para outra entidade como um pedido, reclamação ou outro.

A DOCmaster possui soluções de Gestão Documental Certificadas adequadas a estas novas tendências do mercado, prestando serviços de implementação há vários anos no mercado Nacional e Angolano, com recurso a Geradores de Documentos Electrónicos Certificados, vistos agora, como uma componente do negócio da empresa.

“A Gestão Documental, é hoje uma ferramenta que faz parte da área produtiva da empresa, gerando mais valias do ponto de vista operacional e poupanças adequadamente quantificáveis em tempo e valor.”

2AS

A

Accenture

Acitel 4

Advantis Solutions

Afina

AGAP2 -HIQ

ALL2IT

Altitude Software

Ambisig

ANO

AnubisNetworks

APC

AR Telecom

ATM Informática

ATX Software

B

Beltrão Coelho

BI4ALL

Bull Portuguesa

C

Caixa Mágica

Cedis

Cesce SI

Cezanne Software

Cisco

City Desk

Convex

Cortec

CPCis

D

D4B

darwin

Data Recover Center

Datinfor

Deloitte Consultores

DOCmaster

Documática

E

Edisoft

EMC

Epson

Espectro

ESRI

F

F3M

Favvus IT HR

forumB2B

Fujitsu Telecomunicações

G

Galileu

Geometral

Getronics

GMS Consulting

Gmtel

H

HiValue

HP

I

inCentea

Inclass

Indra

InforTucano

Infos

Interacesso

InterHost

IT Peers

ITds

Ixopen

IZO

J

JD Solutions



K

Knowit
Konica Minolta

M

MicroSis
Movensis

N

NEC
Noksys
Nortenet
Novis Telecom

O

Océ
Opportunity Time
OutSystems

P

PH Informática
Priberam Informática
Primal Management Solutions
Privilégios
Procinfra
PSE

R

Rittal
Rumos

S

SADCI
Safira
SAP
serviSIS
Sicnet
Siemens IT Solutions and Services

Sinfic
Sistemas DCM-Ibérica

SNN

Software AG
SOL-S e Solsuni
SQS

Sucesso24Horas

Sun Microsystems

Sysbizz

T

Telvent
Timestamp
Tinta Digital STI
Transcom

T-Systems ITC

V

Vip Voz

W

Whitebook consulting
Wincor Nixdorf
Worldvision Consulting

Z

Zaap



Eventos IDC Portugal

Aumente as suas oportunidades de negócios nos Eventos da IDC
Interacção com Prospects, Clientes e Parceiros

www.idc.pt





Flexibilidade
70%

Rigidez
30%

We know what it takes to be a Tiger.

As organizações de alto desempenho combinam princípios operativos rígidos com a arte de se reinventarem. Este é apenas um dos resultados da nossa extensa investigação sobre as 500 empresas mais bem sucedidas do mundo. Para conhecer em profundidade a nossa pesquisa e experiência com organizações de alto desempenho, visite accenture.com/research

• Consulting • Technology • Outsourcing

>
accenture
High performance. Delivered.