

Aplicações Konica Minolta
de Gestão Documental.



edicopia
Saiba mais através de
geral@edicopia.pt



ITALBOX
THE WATER PROTECT
www.italbox.pt

Diário de Aveiro

1 DE DEZEMBRO DE 2015 TERÇA-FEIRA

Economia

Director Adriano Callé Lucas

RMCONSULTING
WWW.RM.COM.PT

RIS 2048 supera 10 milhões de facturação

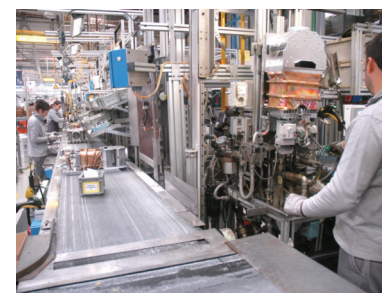
Empresas químicas de Estarreja criam Bilhete de Identidade de Segurança

Página 2



Bosch fica acima dos mil milhões de euros em vendas

Página 6



Sector da cortiça cresce mais de 20 por cento em cinco anos

Página 3



Entrevista Luís Catalão, administrador da sociedade constituída em 2000, com sede em Aveiro, fala dos desafios do sector **Páginas 4 e 5**

QUINTA DO POÇO DO LOBO
O PRIMEIRO ESPUMANTE COM
A LOGOMARCA BAGA BAIRRADA

CAVES S^{ÂO} JOÃO
FUNDADAS EM 1920

QUINTA DO POÇO DO LOBO
ESPUMANTE BRUTO NATURAL 2013
BAGA BAIRRADA

Beba com Moderação

Entrevista

“RIS 2048 ultrapassa os 10 milhões de

Entrevista A RIS 2048 é uma sociedade constituída no ano 2000 para agregar numa estrutura única a actividade de várias empresas de sistemas de informação que operavam na região Norte desde o início dos anos 1990. O administrador Luís Catalão fala sobre os novos desafios

Economia: Qual o significado da distinção HPE Platinum Partner atribuída recentemente pela Hewlett Packard Enterprise (HPE)?

Luís Catalão: É uma grande honra e o corolário do esforço de toda a empresa. É o reconhecimento por parte do mercado e da HPE da RIS 2048 como uma empresa de excelência. É o nível máximo de parceria da HPE, atribuído a apenas duas empresas em Portugal. Como parceiro HPE Platinum, a RIS 2048 demonstra um nível elevado de certificação das suas equipas técnicas e comerciais. Está habilitada a prestar uma gama completa de serviços de TI - de integração de sistemas e suporte de qualquer complexidade até ao planeamento estratégico, garantindo a continuidade dos negócios e a reparação em garantia dos equipamentos HP, se necessário com tempos de resposta imediatos.

Em 2014, a RIS 2048 ultrapassou os 10 milhões de euros de facturação. E 2015, como vai ser?

A RIS 2048 fechou o ano de 2014 a facturar 10,5 milhões de euros, mantendo o ritmo de crescimento cíclico de 100 por cento por cada cinco anos. Em 2015, e depois de dois anos de forte crescimento, prevemos encerrar o ano com um crescimento de cerca de 10 por cento. Temos a nossa sede em Aveiro, mas actuamos em Portugal continental e ilhas e dispomos também de escritórios e recursos humanos altamente qualificados no Porto e em Lisboa, onde estamos a consolidar a nossa posição. O Porto é, geograficamente, uma expansão natural e Lisboa decorre da necessidade de estarmos mais próximo técnica e comercialmente de clientes institucionais, da sede de alguns grandes grupos económicos e de grandes parceiros como a Microsoft e a HP. Neste momento temos mais de 90 colaboradores, alguns dos quais a executar projectos em vários países da Europa e África, acompanhando

a internacionalização dos nossos clientes independentemente da sua geografia.

Como consequência da vossa estratégia, já têm escritório em Angola. Como está a correr?

Em Angola estamos a operar através duma empresa local, a Kalembeatec. Apesar de estável, o negócio está neste momento a ser fortemente afectado pelo preço do crude e por isso estamos a ser muito criteriosos no envio de recursos humanos altamente qualificados e a apostar numa expansão ponderada. Apesar do cenário recessivo em Angola, este ano a facturação ultrapassará os 2,3 milhões de euros, crescendo cerca de 15 por cento face a 2014. Deste valor, cerca de 25 por cento referem-se a serviços prestados por técnicos e consultores portugueses altamente qualificados e que são deslocados para projectos no local.

A RIS 2048 é reconhecida como uma empresa eminentemente técnica. Qual o significado para o mercado?

É permanente o esforço para sermos os melhores e sermos reconhecidos como tal. É crucial para a sustentabilidade a longo prazo que a qualidade dos nossos projectos, do nosso serviço de suporte e dos produtos que vendemos sejam reconhecidos como “Best in Class”. O facto da generalidade dos nossos consultores comerciais terem um passado no terreno tem como consequência não venderem apenas para atingir objectivos. É preciso ir ao encontro das necessidades do negócio dos clientes. É necessário que os clientes vejam em nós um parceiro que aporta valor, que aumenta a sua competitividade, que ajuda a encontrar soluções para otimizar os seus processos e que está do seu lado quando “o sistema pára”.

Que tipo de serviços prestam actualmente?

A RIS 2048 fornece aos seus clientes soluções de tecnologias de informação, software apli-

cacional de gestão (ERP) e desenvolvimento de software à medida das necessidades do negócio. Dispomos de serviços de análise, desenho, projecto, implementação, suporte aplicativo e de sistemas, reparação de equipamentos em garantia e diagnóstico. Em termos simples, podemos montar soluções completas desde a protecção de energia socorrida e infra-estrutura UTP e fibra óptica até ao software de gestão e desenvolvimento de aplicações de negócio, passando pela venda e instalação de todo o hardware necessário. Em Sistemas & Comunicações, a nossa área nativa de actividade, temos uma oferta completa que permite suportar todo o ciclo de vida das soluções dos nossos clientes. Dispomos de profissionais certificados pelos mais importantes fabricantes da indústria, permitindo-nos oferecer ao cliente serviços e soluções nos seguintes domínios: Sistemas Operativos; Unified Messaging (Exchange Server/Sharepoint Portal Server); VoIP / Telefonia IP; Gestão e monitorização de Redes; Redes LAN, WAN, VPN; Segurança, antivírus, antispam, anti-spyware e firewalls; Consolidação/virtualização de Servidores e Storage; Sistemas Servidores Blade; SAN Storage; Backup/Business Continuity. Implementamos e suportamos um vasto conjunto de aplicações de gestão, dotando as empresas de meios de controlo e de gestão que optimizam o seu trabalho.

Certificada pelos fabricantes, a equipa multidisciplinar apoia as empresas a nível informático, mas também fiscal e administrativo. Esta equipa combina diferentes experiências e áreas de formação com um conjunto de ferramentas e métodos baseados nos melhores modelos e práticas do mercado. Somos especialistas na implementação de ERP e oferecemos serviços de desenvolvimento e extensibilidade que completam e optimizam as aplicações base. Temos uma equipa dedicada e experiente na implementação de

soluções de gestão de produção. Ao implementar a solução, os processos são pensados de acordo com as especificidades do sector e com a realidade de cada empresa, criando uma ferramenta capaz de otimizar o seu negócio. Temos consultores especializados na implementação de soluções de Construção e Gestão de Obras em empresas de diferentes áreas: construção civil, instalação de tubagens e equipamentos, construções metálicas e obras pública, assegurando o acompanhamento da obra em tempo real de forma a termos controlos rigorosos do tempo e custos de execução das obras. A nossa equipa de programadores desenvolve soluções quando a organização necessita de uma aplicação específica para automatizar um determinado processo de negócio e não a encontra disponível no mercado. Esta equipa de profissionais certificados identifica, analisa e modela as necessidades do cliente, desenvolvendo soluções para as mais diversas áreas, sobre diferentes plataformas tecnológicas como Web, Sharepoint, SQL, XML, ASP.NET, Silverlight e desenvolvimentos Windows ligados ao ERP.

Quais são as vossas vantagens competitivas?

Penso que a nossa maior vantagem competitiva é também o nosso maior desafio de gestão. Vivemos com intensidade as dificuldades e necessidades dos clientes como se fossem as nossas, e isso por vezes é contraproducente em termos de intensidade de esforço. A nossa flexibilidade, informalidade, elevada especialização e facilidade de comunicação e rápida escalabilidade dos problemas ao mais alto nível da empresa são as grandes vantagens competitivas. Como consequência, temos um apoio, cumplicidade e confiança dos grandes fabricantes nacionais e mundiais que nos permite encarar qualquer projecto com naturalidade e confiança de o conseguir levar a bom porto.



Em Aveiro, acresce o facto de sermos uma empresa de proximidade, a operar ao nível das melhores e maiores empresas do mundo.

Qual o papel dos fabricantes?

Há 15 anos tomámos a decisão estratégica da RIS 2048 ser uma empresa focada num pequeno grupo de fabricantes, de forma a poder especializar-se ao nível dos melhores do mundo. Como tal concentrámos a nossa actividade em redor da HP, Microsoft e Primavera Software, complementando a oferta destes fabricantes nas áreas por eles não abrangidas com marcas como a Cisco, a VMware, a Symantec e a Fortinet. Prova desta aposta, somos HP Enterprise Platinum Partner e todos os anos temos sido distinguidos pela HP em várias vertentes, entre elas a distinção “Best HP Customer Satisfaction Index”.

Fomos vencedores nos últimos dois anos do HP Storage Achievers' Club, sendo a empresa portuguesa com melhor desempenho de vendas de storage, cumprindo com um conjunto de exigentes indicadores de volume e rácios propostos pela HP, sendo assim um dos dois representantes da Iberia na sede da HP nos Estados Unidos. Somos ainda um dos mais antigos Microsoft Gold Partner de Portugal, tendo já sido parceiro do ano. O nosso elevado nível de especialização

técnico e de consultoria permite-nos ser o parceiro certo para ajudar e acelerar a transformação nas empresas inerente às alterações tecnológicas e aos desafios da globalização das economias. Em termos de software aplicacional a nossa relação de longa data com o maior fabricante nacional de software ERP – a Primavera BSS – está alicerçada numa forte componente de especialização, pelo que detemos o mais elevado nível de parceria, Primavera Premium Partner. As necessidades e reconhecimento do mercado e a confiança do fabricante levaram-nos a elevados níveis de especialização, com especial relevo para áreas verticais, nomeadamente construção e indústria, com clientes de grande dimensão.

Para além das inúmeras certificações de fabricantes detidas, que outro tipo de certificações são relevantes?

Naturalmente a certificação ISO9001 é obrigatória e é prática generalizada em Portugal. Adicionalmente possuímos a certificação ISO27001, que é uma certificação que consolida um conjunto das melhores práticas da gestão de segurança da informação e cujo âmbito é garantir confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados dos nossos clientes. Muito se tem falado sobre ou-

euros de facturação”



tros tipos de certificações, como responsabilidade social e inovação. Anível da inovação na RIS 2048, temos estado focados na inovação de processos de gestão e operação e em colocar ao serviço dos nossos clientes as inovações que os grandes fabricantes mundiais apresentam ao mercado. Está em discussão a criação duma unidade que se destina a produtos inovadores, mas restrita para já ao desenvolvimento aplicacional. Em termos de responsabilidade social, naturalmente acreditamos no princípio de devolução à sociedade do que nos foi proporcionado, bem como deixar um legado maior e melhor que o que recebemos. Naturalmente ajudamos algumas instituições de forma sistemática na medida das nossas possibilidades, mas acima de tudo esforçamo-nos pelo que considero serem as efectivas responsabilidades sociais das empresas: ter uma relação justa com fornecedores, cumprir atempadamente os seus compromissos de forma a não criar dificuldades noutras empresas nomeadamente ao nível dos pagamentos, tratar com lealdade, honestidade e frontalidade todos os stakeholders e entidades que interagem com a RIS 2048. Mas acima de tudo isto, criar as melhores condições de trabalho para os nossos colaboradores em termos

operacionais, sociais e remuneratórios é o principal vetor da nossa responsabilidade. Prova disso, em Março deste ano decidimos que na RIS 2048 ninguém deve receber menos de mil euros por mês. É um desafio financeiro e uma enorme responsabilidade para todos, e não só para quem decide no final do período de estágio ou experiência se o colaborador fica na RIS 2048. É uma forma de atrairmos os melhores recursos humanos e é também uma garantia para os nossos clientes de que estamos a escolher os melhores. Não deverão ser estes os primeiros passos da responsabilidade social?

Quais as maiores dificuldades que têm sentido nos últimos anos?

Em primeiro lugar, as normais dificuldades de todas as empresas. O contexto económico nacional e a consequente dificuldade de investimento de alguns sectores da economia. Temos também sentido a dificuldade de transferência de divisas de Angola - país que muitas empresas portuguesas nossas clientes escolheram como alvo preferencial para a internacionalização. Adicionalmente, as constantes alterações fiscais e de efeitos imediatos geram enorme stress operacional dada a pressão resultante da necessidade de actualizar os

softwares dos clientes. Os fabricantes de software não têm tempo suficiente para alterarem os ERP e fazerem testes exaustivos, e, como consequência, os problemas surgem e nós somos a linha da frente quando as empresas não conseguem executar as operações necessárias para o seu normal funcionamento. Por último, e como grande constrangimento ao crescimento, a enorme falta de recursos humanos qualificados. Para isto concorrem dois factores: a saída para o estrangeiro de pessoas altamente especializadas e as políticas de ensino e formação adoptadas nos últimos 20 anos. As estatísticas europeias melhoraram mas na prática continuamos com falta dos recursos que necessitamos para desenvolver a economia nacional.

Quais os desafios para o futuro?

O maior desafio das PME é sempre a liderança e a coesão das equipas. As decisões estratégicas tomadas e a forma como são operacionalizadas desde o topo até à base da empresa, e a forma como o feedback da base chega ao topo, são o verdadeiro desafio de todas as PME. Esta é uma das razões do nosso sucesso, mas também o grande desafio. Para além disso, o nosso sector de actividade está perante o que considero um momento frutuoso - a Cloud. Já no passado houve momentos destes, nomeadamente quando surgiram as arquitecturas cliente-servidor, a Internet e quando os portáteis passaram a ser uma commodity substituindo a “assemblagem” de PCs. A Cloud acima de tudo é uma enorme oportunidade para todas as empresas. E se é verdade que encerra enormes vantagens, também encerra desafios e perigos. Não pode nem deve ser encarada como uma moda, mas sim como uma decisão estratégica. Como todas as decisões estratégicas numa empresa, deve ser bem estudada tecnicamente, bem avaliada e acima de tudo bem definidos quais os objectivos que se pretendem atingir com o recurso à Cloud. Tem havido muitos dissabores nesta adopção pelo facto de não se avaliar todas as envolvências das TI na empresa, nomeada-

mente no que concerne ao trabalho colaborativo, à logística de materiais e à gestão da produção. A RIS 2048 está a trabalhar muito estreitamente com a Microsoft para aumentar as suas competências nesta área e ter disponíveis especialistas nacionais e mundiais para avaliar a realidade das empresas. É nosso objectivo sermos o parceiro de excelência no apoio a essa transformação nas empresas, sem colocarmos em risco a continuidade da sua operação, trazendo-lhes as inerentes vantagens competitivas, flexibilidade e redução de custos a médio prazo. Como consequência deste desafio, todos os nossos consultores vão ter de ser menos técnicos e mais tecnológicos, mais conhecedores do negócio do cliente e mais focados no consumidor dessa tecnologia, nunca perdendo de vista o “how to”.

Quais as perspectivas para o futuro?

Para o ano de 2016 pretendemos consolidar em termos organizacionais o crescimento destes últimos três anos, estando dispostos a sacrificar o crescimento da facturação em detrimento da melhoria qualitativa da organização e dos recursos humanos por via da optimização de processos, do aumento de competências e certificações de fabricantes e apostas nas competências de relacionamento. Indubitavelmente o paradigma da Cloud é incontornável. É uma ameaça para todas as empresas existentes e ao mesmo tempo uma grande oportunidade. Para as empresas de TI, nada será como dantes, pois a necessidade de “know how” técnico especializado e ao mesmo tempo conhecedor das necessidades do cliente será crucial. Ao contrário do que possa parecer, “ir para a cloud” não é como comprar sabonetes ou tablets - requer ajuda de confiança e tecnicamente capaz. Os profissionais de TI terão de adquirir mais “soft skills” e, apesar do potencial de redução da facturação, o negócio não perderá valor com estes profissionais. São desafios enormes e continuamos a acreditar que amanhã será um dia melhor. ◀

O fim do Kanban e a morte da Qualidade

Ricardo Ferreira de Mascarenhas
RM Consulting



Imagine uma empresa que com muito trabalho e a dedicação de muitos seguiu todo o trilha lean até conseguir implementar o sistema pull e a ferramenta kanban. Se fizer uma pesquisa sumária verá que além de ser um percurso moroso e trabalhoso não é simples. Esta ferramenta é extremamente exigente e requer um nível elevado de optimização dos processos produtivos necessitando, por isso, da implementação precedente de várias ferramentas Lean. E depois de implementado o custo de manutenção pode ser desencorajador, mas os resultados mostram que é uma mais-valia clara. O sistema kanban é um mecanismo automático de informação que permite visualizar; ‘o quê, quando, em que quantidade e porque método’ deve ser produzido e transportado determinado produto. Relativamente ao sistema kanban, se por um lado coloca em evidência os problemas do sistema produtivo, por outro lado traz-lhe inúmeras vantagens e optimizações: Fomenta a mão-de-obra polivalente; Estimula o aperfeiçoamento contínuo e a redução de desperdícios; Diminui o número de documentos e entraves burocráticos; Aumenta o controlo visual do volume de produção; Aumenta a capacidade de resposta face aos pedidos dos clientes; Promove a circulação rápida de informação entre postos de trabalho. Ora imagine que essa mesma empresa até era líder no mercado em que operava e se regozijava dos seus elevados padrões de qualidade no produto final que fazia chegar ao cliente final, o consumidor. O kanban ajudava no controlo de stocks ao longo de toda a cadeia produtiva mas também ‘obrigava’ a haver lotes de produção ajustados às necessidades e, por isso, em algumas referências, mais pequenos do que aquilo que alguns departamentos queriam. E queriam porquê? Porque lhe dava mais jeito produzir em quantidade e de uma só vez um lote grande que de acordo com as necessidades ao longo da cadeia de valor. Era uma guerra entre logística e produção onde havia quem publicamente defendesse o sistema mas que depois fosse, sem dúvida, contra o mesmo. Ao longo do tempo quem estava contra foi procurando criar desgaste na própria ferramenta ‘mi-nando’, sempre que conseguia, o trabalho da logística. Chegou ao ponto de o sistema estar no terreno sem estar a ser respeitado e nesta fase a administração, que lá terá as suas razões, optou não por repor o sistema pull mas por apoiar a produção e mandar remover completamente todo o sistema. Foi uma vitória aparente. Efectivamente podiam agora fazer “gato sapato” do planeamento e da logística. Mas não tardou até chegar a novidade: problemas de qualidade no cliente final. Jamais tinha acontecido...E assim a empresa, que sempre vendeu a imagem de qualidade eterna, deixou-se cair na armadilha. A produção pensava que ao poder fazer a gestão do seu trabalho focada na quantidade e não na qualidade resolvia os seus problemas mas acabou por pôr em causa o bom nome da empresa. (Cont.)

Pode ler o artigo na sua totalidade acedendo ao mesmo através da nossa página do linkedin <https://www.linkedin.com/company/rm-consulting---frente-do-futuro> ou através da nossa newsletter enviando um e-mail para info@rm.com.pt com o assunto ‘Quero receber a newsletter’. Se quiser ter mais informação sobre o tema pode contactar-me pelo e-mail rm@rm.com.pt. Podemos sempre arranjar um argumento para não mudar ou podemos aceitar o risco de tentar. Quem não faz na da nunca falha. Quem tenta arrisca-se a evoluir.

Então aceite o desafio. Start, Go, Walk, Run, Drive... LEAN
Até daqui a duas semanas. ◀