

CASE STUDY

SOCIEDADE PONTO VERDE AUTOMATIZA PROCESSOS

O projecto visa reduzir a carga administrativa associada à gestão do Sistema Integrado de Gestão de Resíduos de Embalagens e promover a interacção com todas as entidades envolvidas através da Internet

TEXTO JOÃO PEDRO FARIA



Luis Martins, director-geral da Sociedade Ponto Verde, e Alexandre Correia, administrador da Safira

VICTOR GORDO
A Sociedade Ponto Verde (SPV) acaba de implementar um projecto que garante a automatização dos processos com forte componente manual e a disponibilização de um portal para clientes, visando uma maior rapidez e eficácia na relação com o exterior por parte da SPV e uma notória optimização e simplificação administrativa. Coube à Safira, fornecedora de soluções tecnológicas e serviços de consultoria, e que actua também fora de Portugal, o papel de parceira tecnológica, contribuindo com a sua plataforma de desenvolvimento Quartz. «A decisão de avançar com este projecto deveu-se essencialmente à necessidade de automatizar um conjunto de tarefas, de forma a libertar a carga administrativa associada às mesmas e ainda proporcionar um meio de interacção com os clientes e outras entidades envolvidas no SIGRE – Sistema Integrado de Gestão de Resíduos de Embalagens –, que fosse simples, de fácil acesso e dinâmico», adianta Luís Martins, director-geral da SPV.

AGILIZAR, OPTIMIZAR, SIMPLIFICAR

Para garantir uma maior agilidade, optimização e simplificação administrativa, a solução passou pela automatização de todos os processos com forte componente manual – casos do papel e das interacções entre pessoas – e dos que já estavam parcialmente informatizados, mas numa aplicação antiga, necessitando de melhorias ou novas funcionalidades. Nesse sentido, tem de ser criada uma inovadora estrutura para servir de base ao desenvolvimento de qualquer aplicação interna de automatização de processos e disponibilizado um portal para clientes externos, através do qual é possível efectuar, de forma autónoma, várias actividades. Entre as aplicações desenvolvidas com base na plataforma Quartz, algumas merecem destaque particular. São os casos do Processamento de Pedidos de Retoma, que permite a gestão da participação de diferentes entidades externas e da

SPV ao longo de um processo com vários passos, cada um com um interveniente diferente, e do Módulo Industrial, que permite a intervenção directa de Operadores de Gestão de Resíduos Industriais numa área de negócio da SPV com um grande número de regras e validações complexas. Esta intervenção foi totalmente automatizada, possibilitando à SPV detectar rapidamente discrepâncias nos dados introduzidos pelos mesmos. A Entrega de Declarações On-Line também é importante, na medida em que permite a entrega das declarações anuais por parte de clientes da SPV directamente no sistema, reduzindo significativamente o tempo despendido pela SPV na introdução de milhares de declarações em papel no sistema. De igual forma, a Adesão On-Line permite acelerar a adesão de novas empresas embaladoras ao sistema Ponto Verde, através de um assistente composto por etapas que conduzem os clientes pelos diversos cenários possíveis, enquadrando-os nos contratos e configurações adequados às suas características de forma automática.

Luís Martins recorda que «numa primeira fase procedeu-se à implementação da solução de suporte à área de gestão de resíduos, com o desenvolvimento da plataforma electrónica de processamento de pedidos de retoma (e com evolução posterior para o módulo industrial), e, numa segunda fase, foi implementada a plataforma de cliente que permite a adesão online ao Sistema Ponto Verde e ainda a entrega online das declarações anuais de todos os clientes, para um universo de cerca de 8000 entidades». Por outro lado, «sendo esta uma solução .NET comum, não existiram necessidades particulares que não fossem as respeitantes às ferramentas de desenvolvimento referenciadas».

Este é um projecto que tem vindo a evoluir de uma forma faseada ao longo dos últimos anos. Segundo Alexandre Correia, administrador da Safira, a colaboração da SPV com a empresa de serviços tecnológicos começou em meados de



2004, «arrancando com a proposta para a primeira tarefa em Junho desse ano – migrar os módulos antigos já existentes para tecnologias mais actuais, aproveitando para adicionar melhorias». Este primeiro passo «teve um planeamento de cinco meses desde a análise e concepção até a passagem à produção». Desde então e até hoje, Alexandre Correia garante que «o desenvolvimento tem sido feito módulo a módulo, intervalados com períodos de desenvolvimento de melhorias, com planeamentos que vão desde poucas semanas a alguns meses, conforme a dimensão do módulo ou os cadernos de melhorias».

DESAFIOS E EVOLUÇÃO

Deste projecto, destacam-se algumas metas cumpridas. As mais visíveis são: a redução do esforço da SPV em termos de tarefas rotineiras e repetitivas, permitindo a libertação de recursos para outras áreas (nomeadamente campanhas de marketing, resultando no aumento do número de clientes e, consequentemente, do volume de negócios); a simplificação nos procedimentos dos clientes, previstos contratualmente com a SPV (facilitando e acelerando a sua interacção); a preparação para o futuro e a adaptação à evolução das necessidades da SPV (na medida em que o Quartz funciona como uma fábrica de software ao serviço da empresa enquanto permite reduzir o custo total de posse, ou TCO).

Também se colocaram alguns desafios. «O principal teve a ver com a necessidade de disponibilizar um ambiente suficientemente simples e robusto, de forma a possibilitar e incentivar a utilização por parte de entidades com um nível de sofisticação tecnológica muito díspar», salienta Luís Martins. «Um segundo desafio, que ainda hoje se mantém, prende-se com a necessidade de a solução ter flexibilidade para se moldar rapidamente a um modelo de negócio muito dinâmico e em constante evolução», sublinha o director-geral.

Enquanto entidade ligada ao ambiente, a opção pela automatização tornou-se fundamental para uma drástica redução da circulação de papel. De acordo com a SPV, a proposta da Safira, baseada na sua plataforma de desenvolvimento Quartz, foi a que melhor respondeu aos requisitos da Sociedade Ponto Verde, tendo sido considerados elementos como a flexibilidade, a capacidade de adaptação e o rápido time-to-market decisivos na selecção. Tendo como pressuposto do projecto «a criação de um conjunto de funcionalidades à medida» e dada a indisponibilidade de soluções no mercado «que contemplassem as especificidades da actividade

da SPV numa tecnologia standard suficientemente robusta e flexível para suportar as necessidades crescentes da empresa em ambiente Web», Luís Martins recorda que a SPV «queria uma solução .NET e, perante isto, lançou um concurso para definição do parceiro, no qual a Safira se destacou, entre outros factores, pela sua metodologia de desenvolvimento e pelos benefícios em termos de agilização e robustez inerentes à utilização da plataforma Quartz».

No que concerne ao suporte, cabe à Safira prestá-lo em termos das aplicações existentes e ainda dar apoio no desenvolvimento para qualquer nova necessidade que surja – de salientar que a consultora trabalha com a SPV desde 2004 com uma equipa média onsite de dois a três consultores. «A SPV tem contratado um recurso da Safira a tempo inteiro para tarefas de suporte à plataforma e desenvolvimento evolutivo para adequação às necessidades adicionais em virtude das características muito dinâmicas do modelo de

negócio em causa», explica o director-geral. A formação também não foi esquecida, tendo sido efectuados «planos de formação específicos aquando da entrada em produção de funcionalidades de maior complexidade». Em matéria de custos, para a SPV este é um projecto em curso «tendo em conta o dinamismo da actividade e o modelo de suporte acordado com a Safira». Para Luís Martins, é também um projecto que «decorre de necessidades muito concretas da empresa, em que o factor dominante é a necessidade de implementar um conjunto de requisitos com a maior qualidade ao mais baixo custo, algo que acreditamos ter atingido com o modelo de parceria estabelecido com a Safira». Finalmente, quanto a projectos futuros, e sendo a actividade da SPV resultante de um licenciamento por parte de uma entidade estatal, «a plataforma terá sempre de se adequar às exigências desse mesmo licenciamento, estando sempre em aberto a inclusão de novos módulos que suportem a evolução da actividade».