



# **SMART VISION**

ASSESSORES E AUDITORES ESTRATÉGICOS

APRESENTAÇÃO DE SOLUÇÕES

MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA | **SERVIÇO +**

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

ATENDIMENTO MULTICANAL | REENGENHARIA E DESMATERIALIZAÇÃO | CAPACITAÇÃO



# SOBRE NÓS

## O QUE QUEREMOS

Inspirar a mudança e acelerar a transformação organizacional, sendo referência de inovação tanto para os nossos clientes como para os demais *stakeholders*.

## O QUE FAZEMOS

Estimular e apoiar a Administração Pública e empresas na criação de um clima e cultura de gestão moderna, perseguindo a transformação digital e a influência positiva na vida dos cidadãos e clientes.

## O QUE NOS MOVE

Tentar fazer bem, criar relações de proximidade e almejar o que nunca foi feito antes ou encontrar soluções para desafios difíceis. Isso é o que nos inspira. Todos os dias!

## O QUE NOS DISTINGUE

### O conceito *tailored* (v.g. *shaped to fit closely*)

- Apostamos na proximidade através de um vínculo de confiança e de contacto constante com os clientes;
- Focamo-nos em cada cliente, procurando conhecer e respeitar a sua singularidade e individualidade;
- Usamos a nossa importante experiência como acelerador de resultados;
- A capacitação funcional que operamos pretende, não só disseminar o conhecimento, mas também fomentar a capacidade crítica e a efetiva autonomização;
- Antecipamos as necessidades e desafios, deixando bases sólidas para o futuro;
- Fomentamos a eficiência e a sustentabilidade, pela simplificação e desmaterialização dos processos, perseguindo a poupança de recursos materiais e humanos.

# SOBRE NÓS

## O NOSSO PERCURSO

A história da SMART VISION e a transformação e modernização da Administração Pública e das organizações privadas, entrecruza-se.

A criação da empresa, acompanha momentos passados e hodiernos reformistas, sendo a nossa equipa impelida a um salto mais à frente, com o intuito de nos posicionarmos como os aceleradores dessa mudança estrutural.

O exponencial mas sustentado crescimento, resultou da coragem para agitar as convenções estabelecidas, sempre a trilhar o caminho da inovação e afirmação positiva.

A forte especialização profissional, empenho e dedicação, impulsionaram e fizeram crescer a SMART VISION até aos dias de hoje e será determinante para o processo de crescimento vindouro.

A efetiva internacionalização e a multiplicidade empresarial do grupo, acompanhada do abarcamento de outras áreas de negócio, determinaram o redimensionamento do volume de negócios, atirando-nos para diferentes patamares de nivelação empresarial.

## OS PARCEIROS ESTRATÉGICOS

Trabalhamos com empresas líderes, integradores e provedores de tecnologia nacional e internacional para fornecer as melhores soluções para cada cliente.

Os nossos parceiros alavancam a metodologia e a experiência da SMART VISION, com o intuito de efetivarem uma resposta dinâmica, adequada às necessidades e criadora de novas respostas.

# SOBRE NÓS

## DISTINÇÕES

A SMART VISION é distinguida:

### Desenvolvimento do capital humano e clima organizacional

- Prémio Excelência no Trabalho 2015  
1º Lugar nacional na sua categoria
- Prémio Excelência no Trabalho 2014  
1º Lugar nacional na categoria de Consultoria  
e 2º lugar nacional na categoria de Pequenas Empresas
- Prémio Excelência no Trabalho 2013  
1º Lugar nacional na sua categoria

### Qualidade do seu desempenho e perfil de risco

- PME Líder 2012
- PME Excelência 2012

## CERTIFICAÇÕES

A SMART VISION encontra-se certificada como entidade formadora pela **DSGA - Direção de Serviços de Qualidade e Acreditação**, nas seguintes áreas de educação e formação:

- 345 - Gestão e administração
- 347 - Enquadramento na organização/ empresa
- 380 - Direito



# SOBRE NÓS

## REFERÊNCIAS

Os nossos clientes são a nossa prova.

Estamos orgulhosos de ser o parceiro estratégico para muitas entidades da Administração Pública e empresas.

O reconhecimento reiterado dos nossos clientes é a nossa referência mais valiosa.



Dispomos de uma ampla experiência  
no desenvolvimento  
de numerosos projetos

Prestadora de serviços de assessoria  
e auditoria estratégica  
líder de mercado no Setor Público Local

Colocamos nos nossos projetos  
uma equipa multidisciplinar  
de profissionais altamente qualificados

NÚMERO DE PROJETOS REALIZADOS  
**+600**

NÚMERO DE MUNICÍPIOS  
**+150**

NÚMERO DE OUTROS CLIENTES  
**+ 20**

# REFERÊNCIAS

## O NOSSO PORTFÓLIO

A SMART VISION tem um portfólio de serviços que abrange todas as áreas competenciais das autarquias e organizações privadas, com uma importante experiência de âmbito 360°.



# PROVAS DADAS

## PROJETOS INTERMUNICIPAIS

Vasta experiência de implementação de projetos intermunicipais com a seguinte abrangência:

NÚMERO DE COMUNIDADES INTERMUNICIPAIS

+ 8

NÚMERO DE MUNICÍPIOS ENVOLVIDOS  
EM PROJETOS INTERMUNICIPAIS

+ 94

NÚMERO DE PROJETOS DIFERENTES

+ 20

### DESMATERIALIZAÇÃO E GESTÃO DE PROCESSOS DE INTERAÇÃO COM O MUNÍCIPE/CIDADÃO

+ 18 balcões únicos de atendimento

1 balcão móvel de atendimento

Disponibilização de + 635 pedidos para submissão online

Revisão de + 1250 formulários

### REENGENHARIA E DESMATERIALIZAÇÃO DE PROCESSOS DE NEGÓCIO

+ 835 processos revistos

# PROVAS DADAS

## PROJETOS INDIVIDUAIS

A implementação de projetos individuais na área da modernização administrativa, já tem a seguinte expressão:

+ **109** projetos na área da Modernização Administrativa

+ **55** Municípios

### DEFINIÇÃO DO MODELO DE GESTÃO DOCUMENTAL E ADMINISTRAÇÃO ELETRÓNICA

Catálogo com + **de 300** serviços distintos  
Em média 15 áreas de negócio

Serviços com atendimento presencial  
Em média **7** por Município

Serviços envolvidos no processo  
Em média **12** por Município

Revisão de + **25** modelos de documentos base

Revisão de + **100** requerimentos-tipo por área de negócio

### IMPLEMENTAÇÃO DE SISTEMAS E CAPACITAÇÃO FUNCIONAL

Aplicações de gestão de processos completamente configuradas e implementadas (gestão documental, gestão de atendimento, gestão de processos de urbanismo) e integrações com aplicações satélite

Colaboradores com capacitação *on the job*

+ **40** em média por município

+ **400** tipos de elementos instrutórios identificados

+ **3000** combinações de requerimentos e elementos instrutórios

### REENGENHARIA DE PROCESSOS

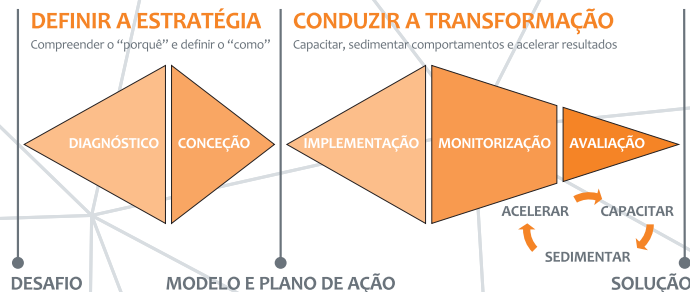
Produção de fluxos em BPMN, revisão de documentos e formulários dos processos e produção de fichas de serviço

Em média **24** processos por Município

# A NOSSA ABORDAGEM

## OS BENEFÍCIOS DA VISÃO SMART VISION

- Objetividade de uma visão externa, especialmente importante na fase de diagnóstico;
- Decisões baseadas em cenários e propostas estudadas para o contexto concreto, assentes no conhecimento das melhores práticas internacionais;
- Competência, experiência e especialização da equipa;
- Capacidade de comparação com realidades similares de opções tomadas e resultados obtidos;
- Capacidade de implementação - para além da consultoria estratégica é garantida a implementação efetiva operacional, coerente com as opções tomadas e a sua adequação em tempo útil;
- Aceleração de resultados, por via das metodologias desenvolvidas e soluções já testadas em inúmeros projetos;
- Capacitação das equipas internas para prosseguir autonomamente a gestão dos projetos e a disseminação do conhecimento;
- Aproveitamento do potencial do know-how interno, impulsionado com a experiência e a motivação externa;
- Disponibilidade e dedicação exclusiva de uma equipa de consultores, suprimindo as carências de recursos internos;
- Consubstanciação de equipas mistas de projeto, compostas por elementos internos às organizações e os nossos consultores, com nomeação de vários órgãos de acompanhamento e decisão no projeto.



# MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

## SERVIÇO +

### TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

A Solução proposta pela SMART VISION assenta em três vetores fundamentais:

- **PESSOAS** – realinhamento das funções;
- **PROCESSOS** – assente na premissa do *paperless*;
- **PROCEDIMENTOS** – redesenho dos *workflows*, assentes na conjugação da eficiência com a estratégia.



# MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

## SERVIÇO +

### COMPONENTE 1 ATENDIMENTO MULTICANAL “NOVO PARADIGMA”

Esta nova abordagem assenta na capacitação institucional e pessoal dos recursos (“atendedores” e *backoffice*) numa lógica de atendimento multiserviços, originando o denominado **SERVIÇO +** :

**ATENDIMENTO**  
**+ EFICIENTE + EFICAZ + CÉLERE**  
**+ PRÓXIMO DO MUNÍCIPE + PRÓXIMO DO INVESTIDOR**

#### OBJETIVOS

- Aumentar a eficácia e a eficiência dos serviços;
- Definir uma estratégia e apostar na sua implementação;
- Apostar nas pessoas e racionalizar os recursos;
- Otimizar processos e reduzir desperdícios;
- Orientar a ação para a satisfação do cliente interno;
- Orientar a ação para a satisfação dos munícipes/investidores/visitantes.



# MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

## SERVIÇO +

### COMPONENTE 2 REENGENHARIA / DESMATERIALIZAÇÃO / SIMPLIFICAÇÃO

Com este intento almeja-se **eliminar dos procedimentos as atividades redundantes ou sem valor acrescentado**, apenas cumprindo os desideratos das melhores práticas, da legislação e da estratégia definida pelos executivos.

#### OBJETIVOS

- Realinhamento dos recursos face à estratégia;
- Definição de regras de gestão documental e administração eletrónica;
- Definição de um novo modelo de desmaterialização e gestão de processos internos e externos da autarquia;
- Reengenharia sustentada na metodologia BPMN para suporte às ferramentas tecnológicas de gestão de processos.



# MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

## SERVIÇO +

### COMPONENTE 3 CAPACITAÇÃO PESSOAL E INSTITUCIONAL; CAPACITAÇÃO TECNOLÓGICA FUNCIONAL



Com vista a dar cumprimento e suporte às componentes anteriores, entendemos ser crucial capacitar a instituição e as pessoas sobre três importantes prismas:

- **Capacitação sobre técnicas de atendimento e relação interpessoal** com o intuito de garantir que os colaboradores possuem as mais importantes técnicas de atendimento e de relacionamento interpessoal (uma vez que são estes o rosto da autarquia), dada a sua necessária interdisciplinaridade com os cidadão e com os diversos serviços de backoffice;
- **Capacitação competencial de base**, onde se pretende transmitir conhecimentos transversais a todas as funções autárquicas, incluindo, temáticas funcionais, organizacionais, administrativas e legais;
- **Capacitação tecnológica funcional**, onde se pretende maximizar e densificar a utilização das ferramentas tecnológicas existentes na autarquia e adquirir competências de usabilidade dessas ferramentas.



O que nos distingue

O conceito *tailored*

(v.g. shaped to fit closely)

**SMART VISION**

Assessores e Auditores Estratégicos, Lda.

Rua dos Ervideiros 47  
SMART Center  
3800-639 Aveiro - Portugal

Tel: (+351) 234 482 540  
Fax: (+351) 234 024 523

[geral@smartvision.pt](mailto:geral@smartvision.pt)

[www.smartvision.pt](http://www.smartvision.pt)

**SMART VISION Moçambique**

Assessores e Auditores Estratégicos, Lda.

Avenida Agostinho Neto 682 R/C  
Maputo - Moçambique

Tel: (+258) 21 30 05 22  
Cell: (+258) 845 242 385

[geral.mz@smartvision.pt](mailto:geral.mz@smartvision.pt)

**SMART VISION**

Investimentos, Lda.

Rua dos Ervideiros 47  
SMART Center  
3800-639 Aveiro - Portugal

Tel: (+351) 234 482 540  
Fax: (+351) 234 024 523

[geral@smartvision.pt](mailto:geral@smartvision.pt)