



truewind

## CASO DE ESTUDO

# SIOPP

## Ordem dos Psicólogos Portugueses

A Ordem dos Psicólogos Portugueses (OPP), associação pública profissional representativa dos profissionais em Psicologia, decidiu melhorar a qualidade do serviço prestado aos seus membros com a criação do Sistema Integrado da Ordem do Psicólogos Portugueses (SIOPP).

A Truewind foi o parceiro escolhido pela OPP para o desenvolvimento do SIOPP, sistema que tinha como objetivo ser a ferramenta de trabalho interna dos colaboradores da Ordem, permitindo uma gestão centralizada de toda a informação dos membros.

O sistema tem componentes de integração com outras aplicações chave da OPP, nomeadamente o ERP (Primavera) e o *website* (meio de comunicação privilegiado de interação com os membros).

## Desafio

O registo dos membros na OPP sempre foi realizado exclusivamente *online* através do *site* institucional, que estava apenas preparado para a gestão de registos. Com o aumento progressivo do número de membros e de serviços, essa ferramenta tornou-se desadequada e desajustada, conduzindo a uma ineficácia dos processos de trabalho, muito expostos a erros humanos.

Os fracos mecanismos de validação aportavam ainda vários problemas a nível da qualidade dos dados recolhidos *online*. A ferramenta em uso também não permitia controlar toda a informação da OPP e esta rapidamente começou a espalhar-se por suportes adicionais, levando a uma perda da visão global da informação.



## Objectivos

- . Ganhar autonomia e capacidade para aumentar a oferta de serviços
- . Maior eficácia no acesso e interacção com os serviços prestados
- . Gerir de forma eficaz a informação e processos relativos aos membros
- . Promover a colaboração e fluidez de trabalho através de uma visão global da informação
- . Aumentar a qualidade dos dados recolhidos através da implementação de mecanismos de validação e controlo

## Solução

Com o sistema SIOPP, foi criada uma ficha de membro que agrega toda a informação, centralizando os dados recolhidos no *site* durante o processo de registo e nas restantes interacções com a Ordem. A inscrição de novos membros, integrada com o SIOPP, dispõe de regras de validação associadas a cada campo, permitindo uma melhoria na qualidade dos dados recolhidos pela Ordem.

Os processos de negócio são suportados por um mecanismo de *workflow*, garantindo o cumprimento uniforme de todos os intervenientes. O sistema permite ainda ter um controlo sobre

os prazos e níveis de serviço com que a Ordem se comprometeu legalmente ou perante os seus membros.

A integração com o *site* foi concebida de modo a que as solicitações do membro desencadeiem de modo automático novos processos no SIOPP, evitando a duplicação de trabalho e minimizando os erros. A inscrição de novos membros integrada com o SIOPP permitiu uma clara melhoria da qualidade dos dados inseridos, fundamentalmente nos dados mais críticos, através de validações.

## Resultados

O SIOPP revelou-se um notável sucesso, não só em termos de eficácia no atendimento ao membro como também na uniformização dos processos de trabalho, no aumento da qualidade dos dados e na automatização de processos.

A Ordem conseguiu melhorar o atendimento, que se tornou mais fluido e sem necessidade de iterações internas redundantes entre os vários serviços.

O SIOPP garantiu ainda que todos os processos de trabalho da organização satisfazem as normas definidas nos processos do Sistema de Gestão de Qualidade, uma vez que a OPP é uma entidade certificada pela ISO/9001. A padronização dos processos permitiu à OPP melhorar a qualidade do serviço prestado aos seus membros e ao público em geral.

## Números-Chave



- . 53 utilizadores directos
- . 23.000 registos  
(servidos pelo sistema via *site*)
- . 1.600 processos de registo e inscrição estimados por ano
- . 3.700 outros processos por ano  
(dos 7 processos já integrados)

## Testemunho

*“Na Ordem dos Psicólogos (OPP) estamos focados em melhorar a qualidade do serviço prestado aos nossos membros, os Psicólogos portugueses, nomeadamente simplificando e aumentando a eficácia dos nossos serviços. Desde o início da nossa actividade, em 2009, que temos a necessidade de gerir uma grande e crescente quantidade de informação. A nossa visão é de proporcionar aos nossos membros um contacto cada vez mais próximo com os nossos serviços, mais eficiente e de melhor qualidade. Para isso, escolhemos uma parceria com a OutSystems, desenvolvendo uma solução integrada, à nossa medida e inovadora - o Sistema Integrado da Ordem dos Psicólogos Portugueses (SIOPP). Este trabalho foi realizado com base na experiência de contacto e de serviço que fomos adquirindo, com o envolvimento de toda a equipa da OPP e de consultores externos.”*

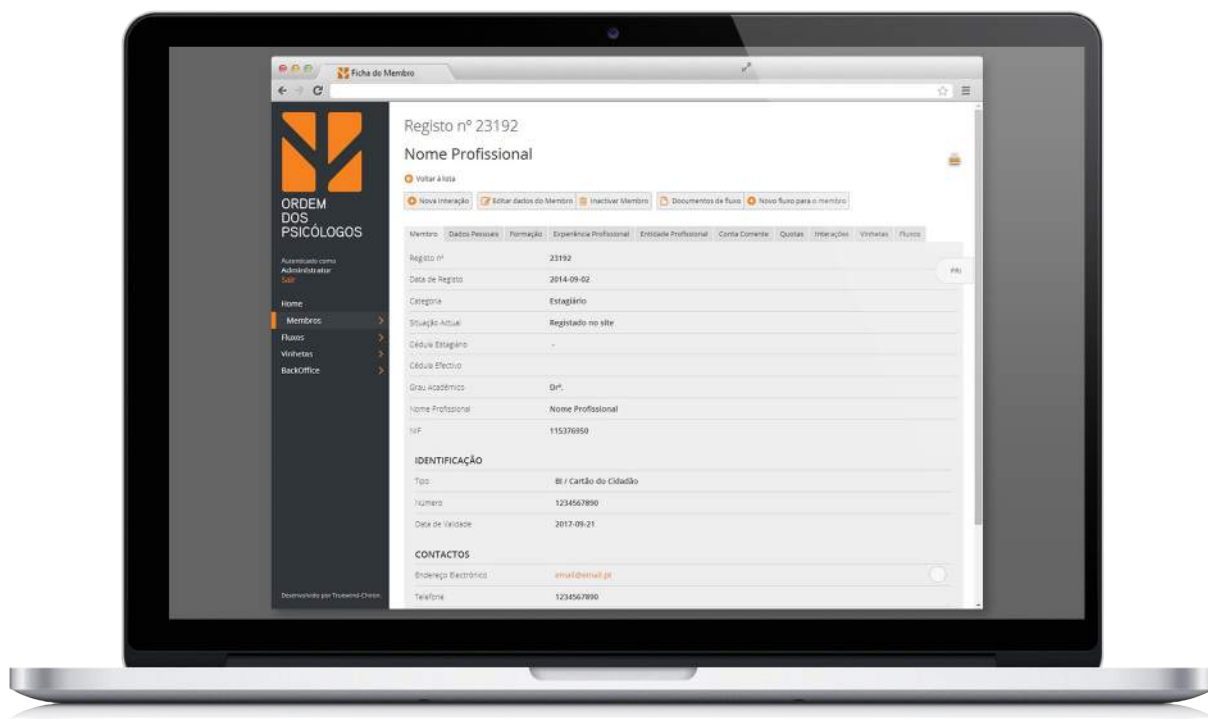
**Francisco Miranda Rodrigues**

Director Executivo da Ordem dos Psicólogos Portugueses

*“Com o SIOPP somos agora capazes de fornecer uma experiência mais personalizada aos nossos membros através de uma visão centralizada de todos os processos e pedidos, padronizando ao mesmo tempo o modo como fazemos negócio, com todos os nossos colaboradores a executar os procedimentos da mesma forma. Isto fornece ao membro uma experiência consistente e personalizada, independentemente de quem está a tratar dos pedidos. A padronização de processos permitiu-nos melhorar a forma como fazemos negócio, revelando oportunidades para melhorar continuamente os nossos processos, especialmente em relação à optimização de processos, gestão de risco e segurança. Combinar padronização com personalização foi um grande desafio e estamos muito contentes com os resultados.”*

**Sílvia Martins Rebelo**

Coordenadora do Departamento Informático da Ordem dos Psicólogos Portugueses



## Sobre a OPP

A Ordem dos Psicólogos Portugueses (OPP) é a associação pública profissional, representativa dos profissionais em Psicologia que, em conformidade com os preceitos do seu Estatuto e as disposições legais aplicáveis, exercem a profissão de psicólogo. A OPP foi criada pela Lei n.º 57/2008, de 4 de Setembro, que aprovou igualmente os seus Estatutos, tendo entrado em funcionamento em 12 de Abril de 2010, depois de um período de instalação de um ano, e da eleição dos seus órgãos estatutários.

## Sobre a Truwind

A Truwind é uma consultora tecnológica, com operações em Portugal e no Brasil, focada na criação de valor para os seus clientes através do desenvolvimento e prestação de serviços de software. Com um elevado domínio das tecnologias da informação, um profundo conhecimento do negócio dos seus clientes e profissionais altamente motivados, experientes e qualificados, a Truwind promove a maximização dos níveis de desempenho operacional das organizações de forma a potenciar a sua competitividade num mercado cada vez mais competitivo e exigente.



### LISBOA, PORTUGAL:

Edifício Mar Vermelho,  
Av. D. João II,  
N.º 50, 3.º andar  
1990-095 Lisbon

### RECIFE, BRASIL:

Av. Conselheiro Aguiar, 2333,  
Sala 407-409  
Boa Viagem, Recife - PE  
CEP: 51111-011

### LONDRES, REINO UNIDO

9 Perseverance Works  
38 Kingsland Road  
London  
E2 8DD