

Designação da prática

Pedidos de Aquisição de bens e Serviços com integração no ERP e Gestão Documental

Equipa

Carlos Filipe Martins do Nascimento

Elsa Cristina Correia Martins

Adriano Pires

Tiago Balegas

Rita Serra

Elsa Mendonça

Sítio da internet da prática

<https://ualgnet.ualg.pt/aplicacoes/pedidos/bens-e-servicos/meus-pedidos>

Área Temática

Governança

Caracterização da prática

Justificação do enquadramento da candidatura na área temática da prática

A prática enquadra-se na área temática Governança, por constituir uma solução digital estruturada para melhorar a organização e a eficiência dos processos internos de aquisição de bens e serviços.

Este módulo desenvolvido na UALGNET, substitui um conjunto de procedimentos manuais, suportados em plataformas de correio eletrónico, papel e sistemas de informação dispersos (ERP e Gestão documental) e não organizados, disponibilizando um meio para a rastreabilidade de todo o procedimento aquisitivo, desde o pedido de necessidade de aquisição, validação da necessidade, validação financeira, autorização de despesa, adjudicação, encomenda, conferência de faturas e pagamentos.

Esta iniciativa tem ainda um impacto secundário na área de "Investigação e Desenvolvimento" e "Ensino e Aprendizagem" ao agilizar os procedimentos de aquisição de bens e serviços essenciais às atividades letivas e de investigação.

Necessidades que estiveram na base da implementação da prática

A gestão dos processos de aquisição de bens e serviços na UAlg encontrava-se fragmentada por múltiplos canais informais, suportados em correio eletrónico, suportes físicos (papel) e sistemas de informação não integrados. Os requerentes eram obrigados a preencher um ficheiro PDF editável, com todos os dados inerentes à aquisição, que depois era enviado por e-mail para um conjunto de pessoas, para validação do pedido, e esses dados eram posteriormente inseridos manualmente no ERP Primavera, o que consumia uma quantidade enorme de tempo de trabalho dos elementos da equipa dos Serviços Financeiros e Patrimoniais. Esta desconexão operacional resultava em morosidade, assimetria de informação, vulnerabilidade a erros e ausência de rastreabilidade integral do ciclo aquisitivo, gerando uma elevada sobrecarga administrativa com impacto negativo nas atividades letivas e de investigação. A implementação desta prática decorreu da necessidade imperativa de centralizar e desmaterializar este fluxo através de um módulo único na UALGNET. O sistema automatiza a associação a centros de custo, o *workflow* de validação hierárquica e a tramitação de pareceres específicos (informáticos e UAIC). Garantiu-se, assim, uma solução ágil, integrada e transparente, que assegura a conformidade legal, a eficácia na gestão de recursos e a total auditoria do processo.

Objetivos e metas da prática

O objetivo geral da prática consistiu na desmaterialização e centralização do ciclo de pedidos de aquisição de bens e serviços na UAlg através de uma plataforma digital única (UALGNET), maximizando a eficiência operacional, a conformidade institucional e a transparência administrativa. Como objetivos específicos e metas quantificadas, estruturaram-se as seguintes vertentes: Centralização e Desmaterialização: Eliminar a circulação de suportes físicos (papel) e interações dispersas por e-mail, estabelecendo a UALGNET como o ponto de entrada único para o processamento de um volume médio superior a 2000 pedidos de aquisição anuais, abrangendo de forma transversal docentes, investigadores e funcionários. Automação e Integração de Sistemas: Garantir a integração automática imediata (100% dos fluxos submetidos) com as aplicações de gestão financeira (ERP) e de gestão documental, assegurando a associação inequívoca aos respetivos centros de custo ou projetos de investigação, retirando essas tarefas dos elementos dos Serviços Financeiros. Otimização de Prazos de Resposta: Reduzir os tempos de tramitação interna através da automação de *workflows* de aprovação hierárquica e da emissão automática de pedidos de parecer informático (Serviços de Informática) ou de elegibilidade de despesa (UAIC). Rastreabilidade e Auditoria: Assegurar o registo digital e a rastreabilidade integral de 100% das etapas do procedimento aquisitivo — desde a manifestação da necessidade até à conferência de faturas e pagamentos — mitigando riscos de erro e garantindo total auditoria.

Indicadores representativos:

- Número médio de pedidos anual: 2000;
- Número de Unidades Orgânicas: 8;
- Número médio anual de projetos em execução: 180.

Implementação da prática

A implementação desta prática baseou-se no desenvolvimento e parametrização de um módulo na plataforma UALGNET (disponível em Aplicações > Pedidos), concebido para desmaterializar e integrar de raiz o fluxo de aquisição de bens e serviços da instituição. O processo de implementação estruturou-se nas seguintes ações-chave:

- Desenho e Modelação do Processo: Levantamento de requisitos e desenho conjunto dos fluxos de trabalho (*workflows*), envolvendo ativamente a Divisão de Aplicações e Sistemas de Informação dos Serviços de Informática, os Serviços Financeiros e Patrimoniais (SFP) e a Unidade de Apoio à Investigação Científica (UAIC), garantindo o alinhamento com as regras de elegibilidade financeira e científica;
- Desenvolvimento e Integração Tecnológica: Programação do módulo na UALGNET, automação do formulário de entrada de dados, e criação de integrações diretas em tempo real com os sistemas ERP de gestão financeira e de gestão documental;
- Parametrização de Automatismos: Configuração de regras para a associação automática a centros de custo,

encaminhamento dinâmico para validação hierárquica e desvios automáticos de fluxo (emissão de pareceres informáticos e validações de saldo/elegibilidade pela UAIC para projetos de investigação);

- Testes e Disponibilização: Faseamento da solução, sendo o módulo de pedidos de aquisição o primeiro marco a ser disponibilizado globalmente para docentes, investigadores, funcionários e colaboradores;
- Recursos Utilizados e Calendarização: O projeto foi integralmente executado através da mobilização de recursos internos da UAlg. Destaca-se o trabalho da equipa técnica da Divisão de Aplicações e Sistemas de Informação dos Serviços de Informática, em estreita articulação com as equipas dos SFP e da UAIC.

O desenvolvimento seguiu uma metodologia ágil e incremental, capitalizando o conhecimento administrativo acumulado e as competências digitais da instituição para entregar uma solução de elevado valor acrescentado com baixo custo marginal.

Envolvimento das partes interessadas

O sucesso da implementação desta prática assentou num modelo de governação participada, promovendo uma estreita cooperação intersectorial entre as principais estruturas internas da Universidade do Algarve. O desenho e a validação da solução contaram com o envolvimento ativo e articulado da Divisão de Aplicações e Sistemas de Informação dos Serviços de Informática, dos Serviços Financeiros e Patrimoniais (SFP) e da Unidade de Apoio à Investigação Científica (UAIC). Esta sinergia permitiu alinhar os requisitos técnicos de desenvolvimento com as necessidades de controlo financeiro e com as exigências específicas de elegibilidade de despesa dos projetos de investigação. O público-alvo abrange transversalmente toda a comunidade da UAlg: docentes, investigadores, funcionários e colaboradores. O nível de satisfação das partes interessadas é demonstrado pela imediata e massiva adoção da

plataforma, traduzida no processamento consolidado de um volume médio superior a 2500 pedidos anuais (com perto de 12 000 submissões integradas globalmente). Os utilizadores (público-alvo) beneficiam de uma simplificação drástica do esforço burocrático, dispondo de um ponto de entrada único e intuitivo na UALGNET. Internamente, as estruturas de gestão e os responsáveis hierárquicos manifestam elevada satisfação ao disporem de *workflows* automáticos de aprovação e pareceres, eliminação de tarefas repetitivas, e garantia de rastreabilidade e segurança documental absoluta em todo o ciclo aquisitivo.

Resultados e impactos

A implementação do módulo de pedidos de aquisição na UALGNET, a funcionar desde 2022, transformou estruturalmente a gestão administrativa e financeira da Universidade do Algarve, convertendo um fluxo historicamente disperso e assente em suportes físicos num procedimento 100% digital, integrado e auditável. O impacto mais direto traduziu-se no incremento da eficiência operacional e na eliminação total de redundâncias documentais.

Resultados Quantificados (Métricas Acumuladas):

- Volume Global de Pedidos Processados (2022 – presente data): Total de cerca de 11 900 pedidos de aquisição de bens e serviços submetidos e tramitados com sucesso através da plataforma.
- Atividade Média Consolidada: Registo sustentado de um volume médio superior a 2500 pedidos anuais (com picos de 2740 pedidos em 2023 e estabilização em torno dos 2600 nos anos subsequentes), demonstrando a plena adoção da ferramenta na instituição.
- Integração Sistémica: Eficácia de 100% na transição automática dos fluxos validados para as aplicações de ERP financeiro e de gestão documental.
- Universo de Utilizadores: Cobertura integral de todas as unidades orgânicas e de centros e projetos de investigação, servindo de forma contínua docentes, investigadores, funcionários e colaboradores.
- Impacto Institucional (Eficiência e Eficácia): O impacto estende-se à modernização administrativa da UAlg, promovendo a desmaterialização ecológica (redução drástica do consumo de papel) e a otimização do tempo de resposta dos Serviços Financeiros (SFP), dos Serviços de Informática (emissão de pareceres automáticos)

e da UAIC. Ao garantir a rastreabilidade integral de cada despesa, a prática mitigou o risco de erro e reforçou a transparência e a conformidade legal da instituição. Indireta, mas significativamente, a agilização destes fluxos libertou investigadores e docentes de cargas burocráticas, potenciando a execução e a eficácia das atividades letivas e de I&D.

Sustentabilidade e transferibilidade

A sustentabilidade da prática é assegurada pelo desenvolvimento na plataforma UALGNET, gerido internamente pelos Serviços de Informática. Sem custos de licenciamento externo e com manutenção centralizada, a solução garante viabilidade a longo prazo e evolução contínua com custos marginais nulos. O seu valor institucional reflete-se na robustez demonstrada ao suportar de forma estável mais de 2500 pedidos anuais.

A arquitetura modular do sistema confere-lhe um elevado potencial de transferibilidade e replicação. O modelo de workflow (submissão, validação hierárquica, parecer técnico e integração com o ERP/gestão documental) é replicável para qualquer outro processo de autorização interna da UAlg (ex: pedidos de férias, requisição de viaturas ou deslocações).

Autoavaliação da prática

Inovação

A inovação desta prática reside na transformação de um processo tradicionalmente fragmentado e analógico num fluxo 100% digital, centralizado e nativo na UALGNET. O avanço significativo relativamente à prática prevalecente — que dependia de emails, circulação de papel e intervenções manuais em sistemas dispersos — assenta na capacidade do novo módulo em unificar, automatizar e correlacionar dados em tempo real. O carácter inovador materializa-se na inteligência do fluxo operacional: a plataforma associa automaticamente o pedido ao respetivo centro de custo ou projeto e ramifica o circuito de aprovações com base em desvios automáticos (emissão automática de pareceres informáticos e validações da UAIC). Ao integrar diretamente o formulário de entrada com o ERP de gestão financeira e documental, a prática elimina a informalidade e a redundância de dados, estabelecendo um novo padrão institucional de eficiência, transparência e auditoria total no ciclo aquisitivo.

Contributo para a melhoria contínua da qualidade da UAlg

A prática contribui estruturalmente para a melhoria contínua da qualidade ao normalizar e uniformizar o procedimento de aquisição em toda a instituição, eliminando a variabilidade e a assimetria informativa dos fluxos manuais. A centralização na UALGNET funciona como um motor de otimização operacional, permitindo a monitorização em tempo real de cada etapa e a extração de dados analíticos fundamentais para identificar estrangulamentos, medir tempos de resposta (prazos de aprovação e emissão de pareceres) e reajustar circuitos administrativos. Ao integrar todos proponentes, decisores, SI, UAIC e SFP, a solução consolida a governação interna assente em evidências e reforça a conformidade legal e a transparência financeira da UAlg. Adicionalmente, ao libertar docentes e investigadores de cargas burocráticas pesadas, a prática eleva diretamente a eficiência dos serviços responsáveis pelo tratamento deste processo.

Avaliação

A avaliação da prática decorreu de forma faseada e contínua. Na fase de desenvolvimento, o módulo foi submetido a testes piloto em articulação com os SI, SFP e UAIC, permitindo aferir a conformidade dos automatismos de validação, a segurança das regras de perfil e a fiabilidade da integração com o ERP financeiro e documental.

Após a sua disponibilização global, a monitorização passou a assentar na utilização real por docentes, investigadores e funcionários. Isto permitiu detetar e corrigir estrangulamentos operacionais na submissão de formulários e ajustar o encaminhamento dinâmico de pareceres.

Para consolidar a melhoria contínua, o sistema apoia-se em indicadores de eficiência extraídos diretamente da plataforma, tais como: o volume anual de pedidos submetidos, o tempo médio de tramitação interna (prazos de validação hierárquica e emissão de pareceres).

Contributo para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

A implementação do módulo de pedidos de aquisição na UALGNET demonstra um compromisso claro com a Agenda2030 das Nações Unidas, contribuindo diretamente para o cumprimento de quatro Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS):

ODS 12 (Produção e Consumo Sustentáveis): A desmaterialização integral do fluxo eliminou a circulação física de papel. Esta transição digital promove uma gestão mais ecológica e sustentável dos recursos consumidos na atividade administrativa da instituição.

ODS 16 (Instituições Eficazes, Justas e Inclusivas): Ao centralizar o processo e automatizar os *workflows* de validação e integração de dados, a prática assegura a total rastreabilidade, transparência e auditoria na gestão de fundos públicos. Isto mitiga riscos operacionais e fortalece a eficácia institucional.

ODS 9 (Indústria, Inovação e Infraestruturas): Representa um avanço na modernização e inovação tecnológica das infraestruturas de informação internas da UAlg, através de engenharia de software própria e integração de sistemas em tempo real.

ODS 8 (Trabalho Digno e Crescimento Económico): A agilização dos procedimentos reduz o esforço burocrático e elimina tarefas manuais repetitivas, otimizando o ambiente de trabalho e aumentando a produtividade de docentes, investigadores e funcionários.