

Designação do projecto	<b>ITDEZK Qualificação</b>
Código do projecto	<b>NORTE-02-0853-FEDER-021119</b>
Objectivo principal	<b>OT 3 - Reforçar a competitividade das PME</b>
Região de intervenção	<b>NORTE</b>
Entidade beneficiária	<b>ITDEZK, LDA (JOLERA, Lda.)</b>
Data de Aprovação	<b>05-01-2017</b>
Data de início	<b>01-04-2017 (01-10-2017)</b>
Data de conclusão	<b>30-03-2019 (31-03-2020)</b>
Custo elegível	<b>98.475,00</b>
Apoio financeiro público nacional/regional	<b>44.313,75 €</b>

## **Objetivos**

Projeto Visa preparar a empresa para os desafios da internacionalização e do crescimento através de melhorias e inovações organizacionais, sobretudo na área de qualidade (e procedimentos) e de garantias aos clientes em termos de gestão e segurança de pessoas, ficheiros, sistemas, dados e informações.

## **Atividades**

Atuando e prestando serviços na área dos sistemas de informação, especialmente nas questões de segurança, proteção e salvaguarda de dados e informações, manutenção e apoio ao bom funcionamento desses sistemas para empresas e entidades de diversos setores, públicas e privadas, a empresa tem sentido uma crescente necessidade de melhoria da sua capacidade de resposta ora alargando o seu leque de Serviços e soluções, ora inovando e melhorando os seus procedimentos internos e integrando

novas Valências e competências na sua equipa, por forma a poder corresponder à crescente procura internacional mas, também, a cada vez mais exigente competição neste setor.

Em função deste enquadramento e da identificação de necessidades, as principais atividades são:

- a criação de uma equipa dedicada a inovação organizacional e melhoria de procedimentos através da contratação de profissionais dedicados à implementação de sistemas de controlo, monitorização e qualidade de processos;
- consultorias em inovação organizacional que permitam internalizar conhecimento na área da qualidade e boa gestão organizacional, e permitam à empresa e às suas equipas instalar procedimentos e modos de funcionamento que possam conduzir a certificações internacionalmente reconhecidas
- processos de validação de certificações a qualidade (9001) e da segurança gestão de dados e informações
- promoção e disseminação de resultados, nomeadamente nos meios digitais e em eventos setoriais relevantes.

### **Resultados previstos e atingidos**

Os objetivos e resultados esperados no início do projeto foram em muito superados em termos de volume de negócios, criação de Emprego e exportação.

Fruto do grau de conhecimento, competências, modo de atuação no mercado (sério, eficaz, proativo), posicionamento, tipo de serviço prestado e modo de abordagem ao mercado, esta microempresa despertou o interesse de outras empresas do mesmo setor. Uma em particular, a Jolera, avançou para uma parceria, desejando fazer da ITDEZK a porta de entrada para os mercados europeus.

Graças a esta situação a empresa teve, está a ter e prevê continuar a ter, um enorme crescimento (multiplicação do volume de negócios e do emprego acima de 3 dígitos por ano). Empresa alterou igualmente a sua designação social, adotando a mesma marca de nova sócia, Jolera, por forma a beneficiar da reputação e reconhecimento de marca,

e dos benefícios de notoriedade e credibilidade associados ao portefólio de serviços, produtos e soluções que agora pode comercializar e apresentar ao mercado.

No meio desta enorme revolução, ocorrida em 2017, empresa atrasou ligeiramente o início do seu processo de qualificação. Aliás, tal era obrigatório: qualificar e inovar organizacionalmente uma empresa pessoas com uma equipa com 6 pessoas (realidade da empresa na altura) é bem diferente de introduzir procedimentos e melhorias organizacionais e procedimentos numa empresa com mais de 30 colaboradores e em continua expansão, que situação atual da empresa ao iniciar 2019. Aliás, está já prevista, provavelmente, nova mudança de instalações no final de 2019, faça o crescimento do número de colaboradores e dos suportes tecnológicos previstos para este ano.

Em suma, se o projeto se inicia em 2017, como previsto, com a contratação de uma pessoa para a área da qualidade e inovação organizacional, ele teve que sofrer uma recalendarização por forma a poder ser adaptado à nova realidade da empresa. Esta nova realidade, ainda que quantitativamente diferente, reforça ainda mais a necessidade de qualificação. A penetração nos mercados internacionais e a conquista de clientes de topo, por exemplo é o caso de um construtor automóvel alemão, obrigam a empresa a implementar os sistemas de gestão de qualidade e segurança que haviam sido previstos neste projeto. Por isso, a realização das consultorias de apoio à implementação de novos e melhorados procedimentos e sistemas de gestão, está em curso, e visam obter as certificações previstas na candidatura. Estas certificações, em qualidade e a gestão da segurança de informação, tendo indiscutíveis vantagens na dimensão de credibilidade e marketing, são acima de tudo garantia de que empresa está preparada para esses exigentes desafios da internacionalização e reúnem-se as condições e os fatores críticos de competitividade para triunfar nestes novos mercados.

*Última revisão: janeiro de 2019*