

CASO DE USO

Software Development – Enterprise Performance Management



Centralização e Automatização da Operativa Marítima

SITUAÇÃO INICIAL

A empresa, com mais de trinta anos de experiência nos setores marítimo, logístico e de gestão de iates, consolidou-se como um ator de referência graças à sua excelência operacional e a uma oferta integrada de serviços, que inclui consignação de navios, assistência portuária, serviços aduaneiros e suporte técnico especializado.

O crescimento progressivo do mercado e a ampliação da sua oferta evidenciaram um aumento significativo da **complexidade operacional**. Até então, os pedidos de serviços dos clientes eram geridos através de correio eletrônico ou telefone, a plataforma web não dispunha de um gestor de serviços e o processo de faturação dependia de processos distribuídos entre a empresa e um fornecedor externo. Além disso, não existia uma plataforma centralizada para a gestão dos serviços marítimos, do pessoal interno ou externo, nem para a recolha de dados, análises ou relatórios que facilitassem a tomada de decisão. Esta fragmentação limitava a coordenação, reduzia a visibilidade global e comprometia a eficiência operacional.

Perante este cenário, a direção identificou a **necessidade de evoluir para um ecossistema digital moderno** capaz de unificar a operação e permitir uma coordenação integrada das operações portuárias, a gestão de iates e dos processos aduaneiros. O desenvolvimento de uma plataforma digital especializada surgiu, assim, como uma oportunidade estratégica para melhorar funcionalidades, reforçar a transparência e elevar a qualidade da experiência, tanto a nível interno como externo.



Desafios do Cliente

- **Otimizar** a gestão e coordenação dos serviços marítimos, logísticos e de recursos humanos, reduzindo tempos e a dependência de processos manuais.
- **Aumentar a visibilidade** em tempo real do estado dos serviços, tarefas e operações portuárias.
- **Assegurar a rastreabilidade, o controlo e o alinhamento** entre colaboradores, fornecedores e áreas operacionais.
- **Centralizar a informação** numa plataforma única, integrada com os sistemas corporativos e com a capacidade de ligação a ferramentas externas.
- Disponibilizar de **dados, análises e relatórios** que permitam um acompanhamento contínuo dos principais KPIs, facilitando um controlo operacional e de negócio mais ágil e preciso.



A TRANSFORMAÇÃO

Decisões Estratégicas

A empresa decidiu abordar o seu processo de modernização a partir de uma perspetiva integrada, consciente de que a digitalização da gestão marítima e logística não podia limitar-se a uma simples ferramenta operacional, exigindo antes uma transformação da forma como colaboradores, fornecedores e clientes interagem com a informação. Não existindo no mercado uma plataforma que respondesse de forma abrangente a todas as suas necessidades, a empresa, com o acompanhamento da Excelia, apostou no **desenvolvimento de uma solução moderna, escalável e orientada a dados**, que integrasse a gestão de serviços, a coordenação de equipas e o controlo das operações portuárias e logísticas num ambiente unificado.

O projeto foi concebido como um eixo estratégico para impulsionar a eficiência operacional, melhorar a rastreabilidade e reforçar a transparência, elementos essenciais num setor onde a coordenação em tempo real e o cumprimento normativo são críticos. A ligação aos sistemas corporativos e a integração com ferramentas externas garantiram uma **base tecnológica sólida, capaz de suportar o crescimento futuro** e a evolução do negócio.

O objetivo final foi construir um **ecossistema digital e seguro desde a conceção, que unificasse processos-chave** (pedido de serviços, faturação, planeamento de tarefas, gestão de fornecedores e acompanhamento das operações), permitindo evoluir para um modelo de gestão mais ágil, colaborativo e orientado por dados.

Ações e Soluções Implementadas

O cliente decidiu avançar com um projeto integrado de **redesenho do seu processo de gestão de serviços marítimos e logísticos**, combinando conhecimento operacional, tecnológico e de negócio. O primeiro passo consistiu na definição de um modelo que cobrisse todas as dimensões-chave: pedido de serviços, gestão de pessoal, coordenação de fornecedores e planeamento de tarefas, garantindo consistência e alinhamento entre as diferentes áreas.



Foi desenvolvida uma **plataforma digital modular para centralizar toda a informação**, alojada na cloud do próprio cliente, permitindo a gestão de utilizadores e permissões, pedidos de serviços, administração de fornecedores, calendarização de tarefas, reacondicionamento de embarcações, visitas, bem como a criação de relatórios, análises, e a configuração avançada de dashboards. Toda a informação passou a ser armazenada de forma estruturada, incluindo históricos acessíveis para consulta e análise. A integração com os sistemas corporativos possibilitou a automatização da faturação bem como a melhoria do planeamento e organização do pessoal. Esta abordagem reduziu significativamente tarefas manuais, diminuiu erros e facilitou uma gestão mais eficiente e coordenada entre áreas.

Além disso, foram **desenvolvidos relatórios e dashboards personalizados** para proporcionar a cada área uma visão atualizada, detalhada e fiável do desempenho dos serviços. Com acesso à informação em tempo real, as equipas passaram a acompanhar as operações de forma mais ágil e tomar decisões sustentadas por dados.

UMA SOLUÇÃO PARA CENTRALIZAR A GESTÃO DE SERVIÇOS

A plataforma digital implementada baseia-se num sistema modular e escalável, concebido para gerir de forma integrada todos os aspetos dos serviços marítimos e logísticos. Centraliza a informação relativa a utilizadores, recursos humanos, fornecedores e tarefas, disponibilizando dados estruturados, acessíveis para consulta e análise histórica.

A solução dispõe de múltiplos módulos que cobrem todas as necessidades operacionais: gestão de utilizadores e segurança, dashboard centralizado, pedido e administração de serviços, gestão de fornecedores, configuração do painel, relatórios e análises, calendarização de tarefas, calendário de reacondicionamento de embarcações e registo de visitas. Esta estrutura modular permite organizar a operação de forma clara, assegurando a consolidação e coerência da informação em permanência.

A plataforma automatiza processos-chave, como a geração de faturas e o planeamento de recursos, reduzindo tarefas manuais e erros e promovendo uma gestão mais eficiente e coordenada entre áreas. Adicionalmente, disponibiliza **relatórios e dashboards personalizados** que garantem visibilidade em tempo real sobre os serviços, o desempenho das equipas e a atividade dos fornecedores, permitindo um acompanhamento rigoroso e a rápida identificação de tendências.

A sua arquitetura escalável assegura a adaptação contínua da plataforma ao crescimento do negócio e a novas necessidades sem exigir desenvolvimentos complexos, possibilitando a incorporação ágil de módulos novos e funcionalidades. No seu conjunto, o sistema acrescenta eficiência, rastreabilidade e transparência, consolidando toda a operação num ambiente único e centralizado.

IMPACTO E RESULTADOS

- **Redução significativa de tarefas manuais e de erros** graças à automatização de processos-chave.
- **Centralização da informação**, com rastreabilidade e acesso a históricos.
- **Maior visibilidade e controlo** em tempo real, sobre os serviços, equipas e fornecedores.
- **Melhoria da tomada de decisão** suportada por relatórios e dashboards que facilitam a identificação de tendências.
- **Escalabilidade da plataforma**, permitindo adicionar módulos e funcionalidades sem impacto na operação existente.

RUMO A UMA OPERATIVA CONTABILÍSTICA MAIS AUTÓNOMA

O desenvolvimento e a implementação da nova plataforma marcaram um ponto de viragem na evolução operacional do cliente, estabelecendo as bases para uma gestão mais integrada e eficiente do seu negócio. Após consolidar uma estrutura sólida para coordenar e supervisionar os seus serviços marítimos, logísticos e de iates, a empresa prepara-se agora para avançar para **um modelo contabilístico mais autónomo, conectado e plenamente adaptado** às suas necessidades financeiras.

Na próxima fase do projeto, a empresa contará com o apoio da Excelia para o desenvolvimento de um ERP contabilístico totalmente à medida, especificamente concebido para integrar-se diretamente na nova plataforma digital. Para esse efeito, as equipas irão reunir-se com a área de contabilidade para realizar um levantamento detalhado de requisitos, rever necessidades financeiras e definir com precisão os elementos funcionais que constituirão o novo módulo.

Este ERP permitirá gerir de forma centralizada os lançamentos contabilísticos, as faturas e os principais processos económicos, funcionando como um módulo adicional comunicando de forma fluida com o sistema a partir do qual são geradas as receitas, os custos e os restantes dados essenciais. Com este fluxo integrado, a empresa terá acesso a relatórios completos e atualizados, tanto para a equipa de contabilidade como para a direção.

Esta nova fase **transformará a gestão financeira do cliente**. A equipa de contabilidade alcançará total autonomia, podendo emitir faturas, automatizar processos e operar sem dependência de fornecedores externos. Para além de otimizar o fluxo contabilístico, o verdadeiro valor residirá na independência operacional alcançada, consolidando um **modelo económico mais eficiente, integrado e sustentável**.

Sobre a Excelia

A Excelia é uma empresa multinacional espanhola de consultoria, tecnologia e serviços profissionais, com mais de 25 anos de experiência. Com escritórios próprios em 9 países e presença em mais de 50, a Excelia apoia organizações em processos contínuos de digitalização, promovendo crescimento sustentável através da inovação e adoção de tecnologias avançadas.

Mais informação em: www.excelia.com • nmartins@excelia.com • +351 926 437 847