

## Soares da Costa inova na construção com reutilização do conhecimento

“Todos os colaboradores da empresa envolvidos nas obras podem contribuir com o seu know-how para uma plataforma que facilita a retenção, gestão e distribuição do conhecimento, o qual passa a ser facilmente acessado a partir de qualquer dispositivo e de qualquer lugar.”

Paulo Vaz Serra, responsável pelo projeto ConstruKnowledge na Soares da Costa Construções



**Cliente:** Soares da Costa Construções

**País:** Portugal

**Indústria:** Construção

**Parceiro:** Create IT

### Perfil do Cliente

O Grupo Soares da Costa é um dos maiores grupos portugueses do setor da construção e obras públicas, com uma estrutura empresarial alicerçada em três sub-holdings, correspondentes a três áreas de negócio: Construção, Concessões e Imobiliária.

### Situação do negócio

A empresa necessitava de um sistema que permitisse a recolha, fixação, gestão e partilha de conhecimento relativo aos projetos de obras.

### Solução

A solução escolhida foi criada com a plataforma Microsoft SharePoint Server.

### Benefícios

- Gestão documental da obra em formato digital
- Redução de custos através da reutilização de conhecimento
- Maior qualidade e confiança nos projetos
- Acesso remoto e seguro à informação
- Partilha da informação com clientes e fornecedores

O Grupo Soares da Costa é um dos maiores grupos portugueses do setor da construção e obras públicas, com uma forte componente internacional (cerca de 62% do seu volume de negócios teve origem externa em 2011), o grupo opera numa base regular em Angola, Moçambique e Estados Unidos (Florida e Georgia) e pontualmente noutros mercados/ países. No ranking da publicação anual “*Europeans Power of Construction*”, o Grupo Soares da Costa surge no 104º lugar da lista dos maiores *international contractors*.

A sua estrutura empresarial encontra-se alicerçada em três sub-holdings, correspondentes a três áreas de negócio: Construção, Concessões e Imobiliária. A forte capacidade técnica e orientação para o mercado internacional, bem como recursos humanos altamente qualificados, têm sido chave de sucesso do grupo.

No sentido de criar um sistema de gestão do conhecimento para colocar o know-how da empresa ao serviço do negócio, clientes e fornecedores, a Sociedade de Construções Soares da Costa criou o projeto ConstruKnowledge com o recurso a tecnologias Microsoft, designadamente à plataforma SharePoint Server.

**“Há maior qualidade da informação porque os dados estão sempre atualizados. A distribuição do conhecimento entre a empresa e as pessoas fez com que fosse mais fácil a adesão de todos os envolvidos no projeto”.**

Paulo Vaz Serra, responsável pelo projeto ConstruKnowledge na Sociedade de Construções Soares da Costa

## Situação

Os termos “Investigação & Desenvolvimento” e “empresa de construção” raramente surgem juntos na mesma frase. No entanto, é exatamente disso que se trata no caso do projeto ConstruKnowledge que foi estudado para ser implementado na Sociedade de Construções Soares da Costa, uma das maiores empresas de construção e obras públicas em Portugal e a nível internacional.

Paulo Vaz Serra, responsável pelo ConstruKnowledge na Sociedade de Construções Soares da Costa, explica que tudo começou por volta de 2007, num projeto um pouco menos ambicioso (mas também ele raro de encontrar no setor da construção) de desmaterialização documental do trabalho colaborativo em obra. “No final da primeira solução ficámos com a possibilidade de acompanhar de forma desmaterializada as obras; a questão que se colocava agora era a de gerar conhecimento sobre isso – e foi assim que surgiu o projeto ConstruKnowledge.”

Paulo Vaz Serra afirma que este é “um projeto muito ousado” no contexto do setor da construção onde “é preciso reconhecer que existem práticas pouco renovadas ao longo do tempo”, pelo que “a introdução de um sistema que fosse estruturante em termos de novas formas de organização era qualquer coisa de perfeitamente revolucionário.” Este responsável recorda que, logo à partida, foi preciso justificar o investimento a realizar no imediato, perante os ganhos esperados no futuro. Neste contexto foi fundamental encontrar uma forma de financiar o projeto, tendo sido tomada a decisão de recorrer a fundos na área da Investigação & Desenvolvimento, “o que no setor da construção, não é nada fácil: quer em Portugal, quer no estrangeiro, há muita I&D na área dos materiais, mas não na parte da construção propriamente dita.”

Paulo Vaz Serra diz que, “como em tudo, é preciso haver convicção, fundamentação e persistência, pelo que se procurou encon-

trar soluções criativas de forma a levar o barco a bom porto.”

## Solução

O projeto ConstruKnowledge partiu do trabalho já realizado na desmaterialização e gestão documental referente a cada obra, para criar um sistema de gestão do conhecimento capaz de colocar o conhecimento que a Soares da Costa tem ao serviço do negócio, clientes e fornecedores de forma a aumentar os índices de confiança e fidelidade entre as empresas de construção, os seus clientes, fornecedores e colaboradores.

“A ideia é que todos os colaboradores da empresa envolvidos nas obras possam contribuir com o seu know-how para uma plataforma que facilite a retenção, gestão e distribuição do conhecimento. Todo esse repositório de conhecimento passa a ser facilmente acedido a partir de qualquer dispositivo e de qualquer ponto do mundo”, explica Paulo Vaz Serra.

Nuno Miguel Guerra, CEO da Create IT, parceiro Microsoft que criou este projeto para a Soares da Costa, diz que, como o trabalho de desmaterialização e gestão documental já tinha sido feito sobre Microsoft SharePoint, esta plataforma surgiu como natural para o desenvolvimento do projeto. Além disso, explica, “não foi possível encontrar no mercado qualquer solução que se enquadrasse nas necessidades específicas da empresa ou até mesmo adaptar para o setor da construção uma solução pré-existente para outro mercado vertical”.

Para suportar o projeto foi criada uma plataforma de hardware com uma farm de três servidores para o SharePoint Server 2010 e mais dois para suporte da base de dados Microsoft SQL Server. O ConstruKnowledge abrange cerca de 1.110 áreas documentais, mais 118.000 documentos, cerca de 100 GB de dados e 65 tipologias de documentos em termos de informação de obras. Acresce ainda mais 130 GB de informação com cerca de 200.000 documentos em áreas funcionais (administração, aprovisionamentos, recursos humanos, secretariado, etc.) transversais à

**“Isto é uma clara vantagem face à concorrência. Em grandes e complexos projetos de construção não há um botão de ‘undo’: quando se falha ou dá um passo errado é preciso fazer tudo de novo. Por isso, a facilidade com que agora conseguimos gerir o conhecimento é fundamental em termos da diminuição do risco no momento de tomar decisões.”**

Paulo Vaz Serra, responsável pelo projeto ConstruKnowledge na Soares da Costa Construções

organização. Entre outras funcionalidades, a Create IT criou uma forma de indexar conteúdos em ficheiros CAD de forma a que seja possível pesquisar informação dentro do próprio desenho – onde podem existir anotações e anexos – e não apenas no nome e meta-informação do ficheiro. A informação desmaterializada dos documentos de obra é agregada através de formulários Microsoft InfoPath 2010.

Segundo Paulo Vaz Serra, “um projeto pode ter facilmente uns 1.500 desenhos em CAD mas há legendas, notas e conteúdos dentro dos desenhos que introduzem conceitos que vão para além deles, pelo que a possibilidade deste tipo de pesquisa profunda torna-se fundamental para encontrar a informação que se pretende.”

A área de gestão documental é usada por cerca de uma centena de pessoas na organização e o objetivo é alargar progressivamente a utilização do sistema na área de gestão de conhecimento a um número tão grande quanto possível de pessoas na Soares da Costa e, ao mesmo tempo, permitir o acesso exterior por parte de clientes e fornecedores, através de um portal próprio.

Paulo Vaz Serra diz que o impacto de um projeto tecnológico desta natureza numa empresa como a Sociedade de Construções Soares da Costa, habituada a outro tipo de práticas, foi relativamente fácil, sobretudo dada a forma como o ConstruKnowledge foi implementado.

“O primeiro projeto, com a digitalização de toda a documentação de obra, contribui decisivamente para que a solução fosse bem aceite na organização”, diz Paulo Vaz Serra. “As pessoas já estavam habituadas a gerir a informação, pelo que manteve-se a mesma lógica de trabalho e não houve qualquer entropia.”

A plataforma Microsoft SharePoint facilita a gestão e o acesso remoto à Informação, o que é tanto mais crucial para a Sociedade de Construções Soares da Costa, quanto os seus projetos têm uma enorme dispersão geográfica e a empresa está presente em vários locais espalhados pelo mundo.

## Benefícios

Paulo Vaz Serra salienta como benefício imediato da solução o facto de “haver maior qualidade da informação, porque os dados estão sempre atualizados. A distribuição do conhecimento entre a empresa e as pessoas fez com que fosse mais fácil a adesão de todos os envolvidos no projeto.”

De acordo com este responsável, “o sistema permite que a organização saiba qual o know-how dos seus colaboradores de forma a poder reutilizá-lo noutros projetos; para o colaborador é uma forma de ver o seu conhecimento reconhecido e até pode usar os seus conhecimentos como forma de progressão da carreira. A plataforma dá visibilidade a quem são as fontes de conhecimento numa organização – é um modelo de meritocracia”.

Mas o projeto não tem apenas impacto dentro da organização. Como a plataforma Microsoft SharePoint permite não só a gestão e acesso à informação dentro da empresa como o acesso fácil e seguro a partir do exterior, o projeto foi também usado para reforçar a relação da Sociedade de Construções Soares da Costa com os seus parceiros, fornecedores e clientes.

“Através de um portal simples, é possível aceder à documentação de obra dos projetos por parte de todas as entidades que estão envolvidas com a Soares da Costa em cada projeto”, explica Paulo Vaz Serra.

Este responsável afirma que “a organização sente que houve um retorno do investimento, que começou com uma clara redução de custos de papel, logo na primeira fase da desmaterialização documental”.

Mas há outras áreas de clara redução de custos, mesmo que não seja facilmente mensurável. “A organização não quantificava tempos de pesquisa, por exemplo, mas sabemos que é agora muito mais fácil e mais rápido encontrar a informação de que se necessita.”

## Sobre a Microsoft

Fundada em 1975, a Microsoft (Nasdaq "MSFT") é líder mundial em software, serviços e soluções para ajudar as pessoas e empresas a alcançarem todo o seu potencial.

## Para Mais Informação

Para mais informações sobre os produtos e serviços Microsoft, por favor ligue para o serviço de apoio a clientes da Microsoft Portugal, pelo número 808 22 32 42. Para aceder a informação sobre a Microsoft Corporation pela Web consulte: [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).

Para aceder ao site da Microsoft Portugal consulte: [www.microsoft.com/portugal](http://www.microsoft.com/portugal).

Para conhecer outras referências de sucesso visite a página: [www.microsoft.pt/enterprise](http://www.microsoft.pt/enterprise)

Para mais informações sobre os produtos e serviços da Sociedade de Construções Soares da Costa visite o Website em: <http://www.soaresdacosta.pt>.

Para mais informações sobre os produtos e serviços da Create IT visite o Website em: [www.create.pt](http://www.create.pt).

No entanto, talvez o mais importante seja mesmo a forma como o know-how interno da empresa passou a ser recolhido, fixado, gerido e partilhado.

A plataforma trouxe benefícios incalculáveis pois "traz hoje a todos os 'capitães da frente de combate', que é como quem diz, os responsáveis diretos pelos nossos projetos de obra, as soluções, a estratégia e o benchmarking que se traduz numa maior confiança, num maior à vontade e na certeza da diminuição do erro."

"Isto é uma clara vantagem face à concorrência. Em grandes e complexos projetos de construção não há um botão de 'undo': quando se falha ou dá um passo errado é preciso fazer tudo de novo. Por isso, a facilidade com que agora conseguimos gerir o conhecimento é fundamental em termos da diminuição do risco no momento de tomar decisões", garante Paulo Vaz Serra.

Um nível de mudança como o que trouxe à organização o projeto ConstruKnowledge só foi possível porque houve uma boa aceitação por parte de todas as pessoas que o alimentam e usam diariamente – e sem as quais nada seria possível.

Neste campo, Paulo Vaz Serra salienta a vantagem de "o SharePoint usar ferramentas com as quais as pessoas já estavam habituadas a trabalhar – especialmente o Word, o Excel e Outlook – o que foi extremamente útil para facilitar a aceitação livre e natural, da solução. Todo o projeto obrigou à mudança de comportamentos nas pessoas; se fosse ainda preciso um investimento adicional numa adaptação a interfaces e processos de trabalho, teria sido muito mais complicado."

## Software e Serviços

- Microsoft SharePoint Server 2010