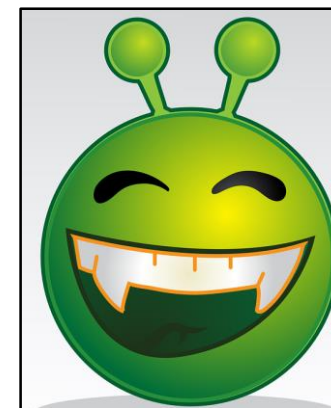


Como recentrar os negócios nos clientes?

Luis Valadares Tavares
Professor Catedrático Emérito IST , U.Lisboa - Sistemas e Gestão
Presidente do Observatório de Tecnologia (OPET)
Presidente da Associação Portuguesa dos Mercados Públicos (APMEP)
2016

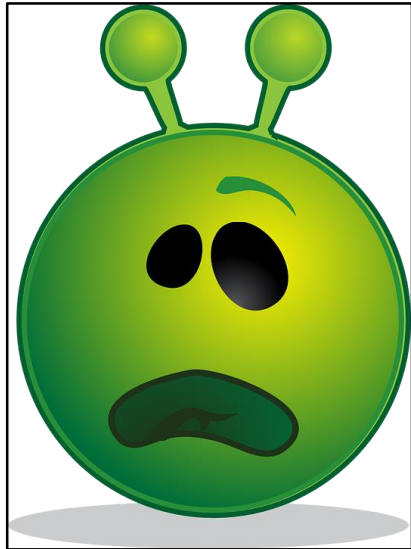
Alegoria: Crónica Marciana



Níveis Excelentes:

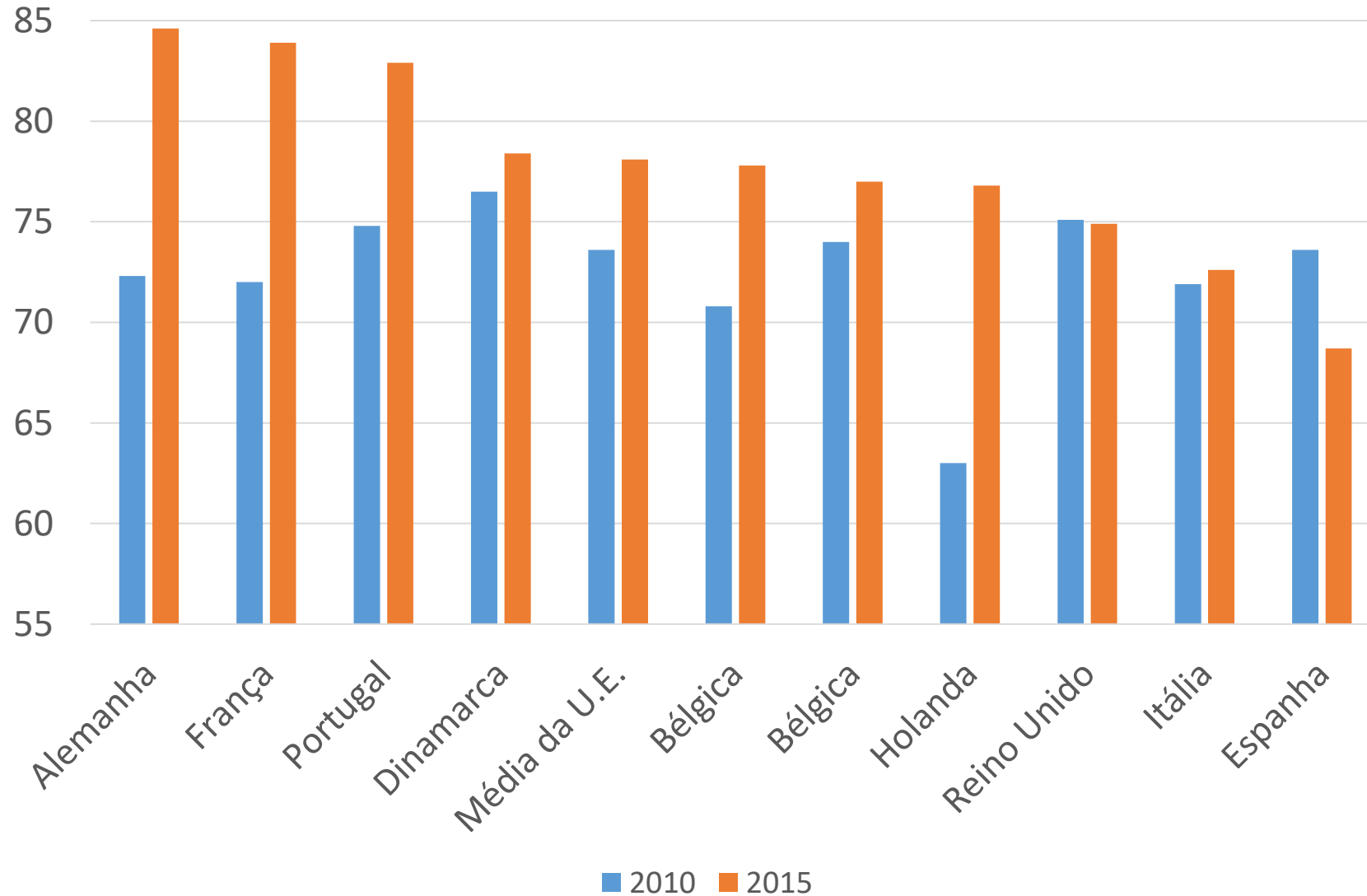
- Recursos Financeiros;
- Recursos Humanos;
- Sistemas de Informação;
- Consultores de Gestão;
- Liberalização e Quadro Regulatório.

Mas...oceano de reclamações!



Como explicar e tranquilizar o nosso visitante?

Mercado do Gás (MPI- 2010/2015)



PORQUÊ?



A - Complexidade

Organizações Grandes



```
graph TD; A[Organizações Grandes] --> B[Têm de ser complexas?]
```

Têm de ser complexas?

A - Complexidade

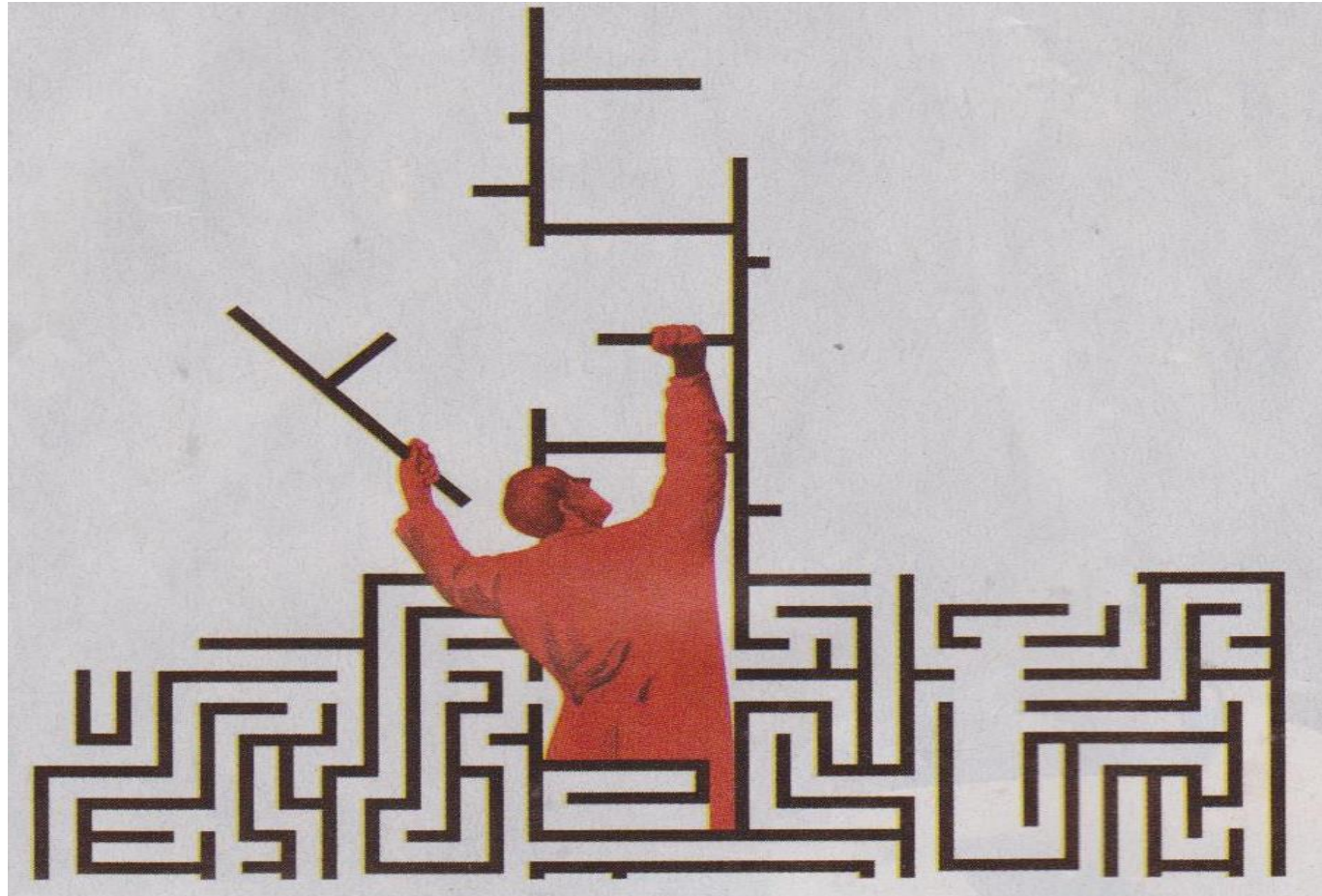


Ilustração – The Economist , November 23rd 2013 (Schumpeter)

B - Déficit de (PRÉ)-INFORMAÇÃO

Liberalização, Equipamentos, Medições, Faturação,

Exemplo: Substituição do contador

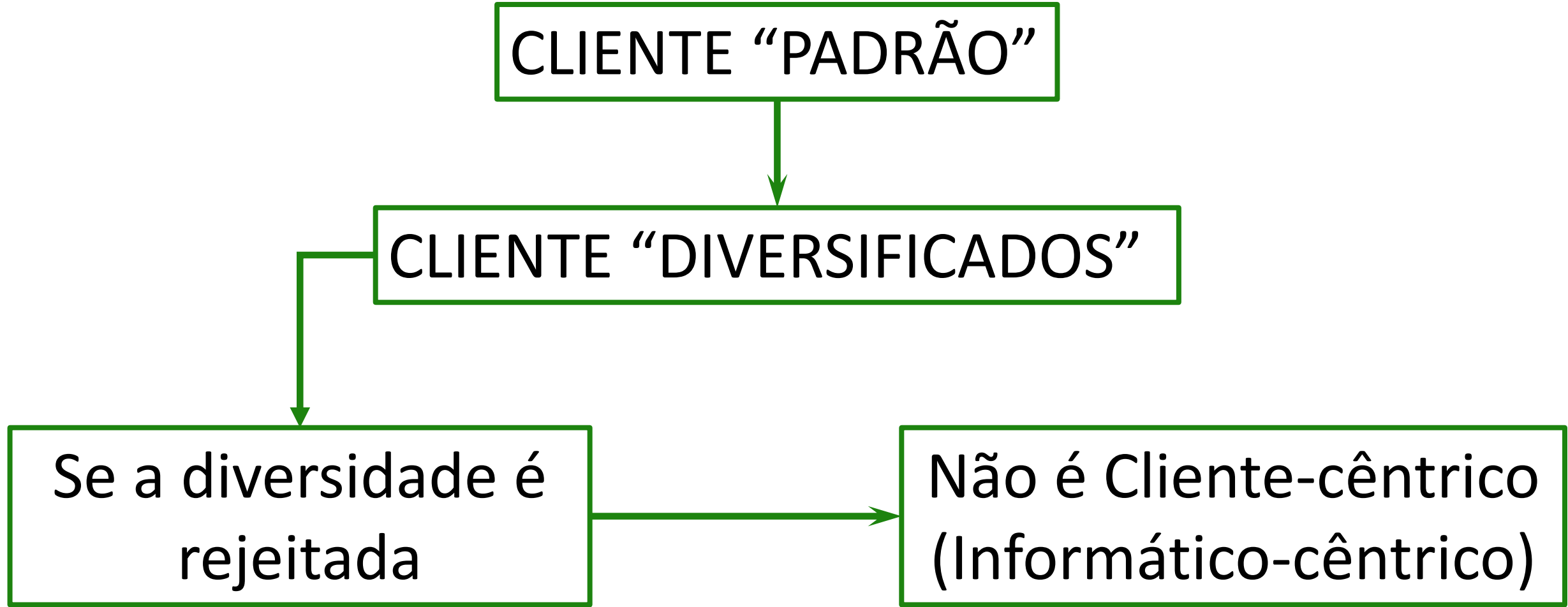
C- Diversidade

CLIENTE “PADRÃO”

CLIENTE “DIVERSIFICADOS”

Se a diversidade é
rejeitada

Não é Cliente-cêntrico
(Informático-cêntrico)



D- Mobilidade

Antes: Sociedade Invariante



Agora: Mobilidade e Mudanças acentuadas

E - Digital ou Postal

Online
ou
Cartas Postais?

**Quando podemos convidar o amigo
Marciano para nos visitar?**

