

10 ANOS | 20 EDIÇÕES

quid
#NEWS

#20 jan 2016

Quidgest ISSN1647-1121



Q-DAY 2015 | Conference

INTELIGÊNCIA
ESTRATÉGICA

#Casos de estudo

CASES
QISeguros

#Entrevista

Vasco Lagarto - TICE.PT

#Tendências

Management & IT
trends 2016_2020

Visite-nos

www.quidgest.com

 Quidgest

 Quidgest

 Quidgest

Pode ter acesso a esta revista em formato digital e às edições anteriores em:
www.quidgest.pt/quidnews

#FICHA TÉCNICA

Editor
Cristina Marinhas

Design editorial
André Ancião, Isabel Raminhos e João Amorim

Revisão de texto
Fernando Cruz

Colaboradores desta edição
Carlos Costa, Sílvia Pereira e Madalena Banha

Data
Janeiro de 2016

É proibida a reprodução total ou parcial do conteúdo da QuidNews sem a autorização expressa da Quidgest, S.A.

Quer conhecer melhor a Quidgest?

Conheça melhor o universo Quidgest e as ferramentas que fazem de nós uma das empresas mais tecnológicas de Portugal.

Quidgest 25 anos



<https://youtu.be/rBFfse-XFUA>

Genio Quick Tour



<https://youtu.be/w-mdO7fr-Y0>

Q-Day Conference 2015



<https://youtu.be/E807TTQLxh8>

Recrutamento Quidgest



www.quidgest.com/careers

Para ver os vídeos, digitalize os códigos QR com a aplicação do seu *smartphone* ou digite o *link* por baixo de cada vídeo no seu *browser*.

#SUMÁRIO

#EDITORIAL

05 Inteligência estratégica, na sequência do Q-Day 2015

#BREVES

06 Câmara do Porto otimiza qualidade da gestão
A nova solução SNC-AP

07 Sistema integrado agiliza acolhimento aos deputados
Platina 2.0: *update* do portal



#ENTRELINHAS

07 CT 199 - Sistemas de Informação para a Saúde
Webinar | Balanced Scorecard
"Empresa Amiga das Bicicletas"
Quidgest torna-se associada de TICE.PT

#BREVES

08 Presença digital renovada
Ordem dos Engenheiros com nova aplicação de Gestão Integrada

#EVENTOS

10 8.ª edição do Portas Abertas
ICT 2015

11 Casos de sucesso no Portugal Exportador 2015
Project You

12 QuidSpark – Produtividade

#TEMA DE CAPA

14 Q-Day Conference 2015



#TENDÊNCIAS

28 Management & IT Trends 2016_2020

#ENTREVISTA

32 Vasco Lagarto, presidente do TICE.PT

#SOLUÇÕES EM DESTAQUE

35 Genio em árabe

36 QHR Sistemas de recursos humanos têm nova imagem



#CASOS DE ESTUDO

38 CASES: Gestão Documental agiliza processos de credenciação

40 QISeguros: Solução Cr.Doc reduz 30% dos custos

#PARCERIAS

42 Novo curso de Balanced Scorecard em parceria com a Sabe Online

#INTERNACIONALIZAÇÃO

42 Há 7 anos a apoiar o desenvolvimento de Moçambique



1 ANOS | 2 EDIÇÕES

QuidNews é a revista semestral da Quidgest onde poderá ler as principais novidades da empresa: informação sobre novos produtos, novos projetos, eventos, casos de sucesso, parcerias e outras iniciativas institucionais relevantes para as organizações que colaboram diariamente com a Quidgest. Esta edição, a n.º 20, é comemorativa dos 10 anos de existência da QuidNews.



#EDITORIAL

Inteligência estratégica Na sequência do Q-Day

A 7.ª edição do Q-Day foi provavelmente aquela que juntou mais políticos, pensadores e líderes de opinião nacionais a falar de um dos assuntos de excelência para o desenvolvimento das sociedades modernas, em geral – a inteligência estratégica. Algumas das principais conclusões dos diversos debates e apresentações estão resumidas nesta 20.ª edição, que celebra o 10.º aniversário da QuidNews.

O Q-Day 2015 teve a América Latina como região convidada e o seu potencial, foi-nos apresentado por Cristina Valério, coordenadora da Casa da América Latina.

Em pleno período eleitoral, refletiu-se sobre o passado, apontando como objetivo “evitar novos resgates por credores internacionais durante os próximos 30 anos”. Para o administrador da Quidgest – João Paulo Carvalho, a culpa da forte crise que temos vivido não é nem do fator trabalho (dos trabalhadores, da sua formação), nem do fator capital (dos empresários, do mau investimento). A culpa é das nossas decisões coletivas, que não são, de uma forma geral, económica e estrategicamente inteligentes. E a conferência anual Q-Day pretende ser uma forte contribuição para a melhoria destas decisões. João Salgueiro tocou na ferida: “Por que é que os agentes económicos em Portugal, muitos deles, preferem importar tecnologia que nós temos?” Henrique Neto distinguiu decisões estrategicamente inteligentes de decisões não inteligentes. Ribeiro e Castro falou de decisões “capturadas” por interesses que não são os coletivos. E todos os oradores contribuíram, com as suas análises e ideias, para um futuro melhor. Como lembrou Jorge Sequeira, “pois é lá, no futuro, que iremos passar a maior parte do nosso tempo”. Em síntese, o Q-Day 2015 foi uma conferência muito animada até ao final, com um debate entre diferentes tendências políticas, e mereceu uma excelente aprovação por parte dos seus participantes.

São apresentados, neste número, vários exemplos de projetos onde a Quidgest tem participado, implementando, na prática, alguns dos conceitos que defende, na construção desse futuro melhor. A Câmara Municipal do Porto é um exemplo, ao implementar uma solução de Balanced Scorecard e Gestão de Projetos, rumando claramente para uma gestão baseada em planeamento estratégico e em objetivos, indicadores e metas, sobre uma plataforma tecnológica nacional.

Falando ainda de futuro, é apresentado nesta edição da QuidNews o que a Quidgest considera serem as 12 tendências fundamentais da evolução da gestão e

da tecnologia até 2020. Fruto de uma experiência de décadas, da atividade desenvolvida em muitos setores, de uma presença nos cinco continentes e de um posicionamento sempre inovador, estas 12 tendências identificadas para o Management & IT serão objeto de uma conferência específica no final do primeiro trimestre de 2016.

Merece particular destaque a entrevista com Vasco Lagarto sobre a importância da associação TICE no apoio à internacionalização das empresas tecnológicas portuguesas – “os diamantes da nossa economia”, como referiu a jornalista Elisabete Tavares, da revista *Exame*, no Q-Day 2015.

O site www.quidgest.pt tem um novo layout. Também as soluções de Gestão de Recursos Humanos da Quidgest estão com nova imagem e com novos módulos para dispositivos móveis. Em grande relevo, especialmente pelos ganhos de produtividade e redução de custos, estão também dois casos de estudo que envolvem desmaterialização e gestão integrada de documentos e processos – a Cooperativa António Sérgio para a Economia Social (CASES) e a QI Seguros.

A terminar, mas tão ou mais importante que os conteúdos anteriores, são apresentadas, em resumo, duas parcerias de sucesso: a Sabe Online com o novo curso *online* de BSC disponível em todo o mundo para empresas e particulares, e a história da Quidgest Moçambique, que completou, em 2015, o seu 7.º aniversário.

O Q-Day 2015 terminou, mas as boas ideias e a força motivacional para as concretizar ficaram. Um agradecimento especial a todos os distinguidos com os prémios de co-inovação e, em geral, a todos os bons clientes, parceiros e colaboradores que trabalham connosco, continuamente, nesta missão de produzir, com *software* que cria *software*, soluções sempre inovadoras e diferenciadoras para cada organização.

Contamos consigo para que, eficaz e competitivamente, com inteligência estratégica, possamos continuar a acrescentar valor à economia mundial e a instituições de excelência como a sua. ●

Cristina Marinhas

Presidente do Conselho de Administração da Quidgest

Câmara do Porto otimiza qualidade da gestão

A Câmara Municipal do Porto está a implementar as soluções de BSC Quidgest® e Gestão de Projetos da empresa tecnológica. Esta aquisição decorre da estrutura estrategicamente alinhada pela autarquia para uma gestão eficiente. O sistema de Balanced Scorecard servirá de suporte à implementação e monitorização da estratégia organizacional, enquanto a solução de Gestão de Projetos da Quidgest, por sua vez, ajudará a melhorar o monitoramento e controlo

dos vários projetos. Os dois sistemas, que funcionarão de forma integrada, possibilitarão incorporar o resultado dos projetos entre os indicadores do BSC Quidgest®, de modo a que quem avalia *scorecards* possa melhorar a tomada de decisão.

Ademais, será implementada a solução de Gestão de Inquéritos, que, além de emitir relatórios de resultados *online*, permitirá otimizar os recursos existentes. ●



A nova solução SNC-AP

O Sistema de Normalização Contabilística para a Administração Pública (SNC-AP) irá conduzir à implementação de um novo quadro contabilístico que proporcione um conjunto homogêneo de informações sobre o funcionamento dos diversos serviços da Administração Pública. Assim, de modo a responder às exigências do novo sistema, a Quidgest está a ultimar uma nova solução de Gestão Financeira.

Esta solução permitirá aos clientes da empresa uma rápida transição para o novo sistema, estando pronta a utilizar nas datas previstas para a sua entrada em vigor, evitando qualquer interrupção na operação das entidades impactadas pelo sistema.

A empresa irá em 2016 avançar com a implementação do SNC-AP num conjunto de entidades-piloto, tendo por base a experiência e conhecimento já desenvolvidos na área. O objetivo da Quidgest, até à entrada em vigor do sistema (1 de janeiro de 2017), é preparar e acompanhar a adoção da nova estrutura contabilística, bem como de todas as regras de contabilidade do SNC-AP.

A Quidgest detém uma vasta experiência na implementação de soluções de Gestão Financeira na Administração Pública, tendo já implementado com sucesso o SINGAP POC-P em organismos públicos de referência a nível

nacional, o SINGAP POC-E para clientes universitários e, mais recentemente, o SNC, em entidades com autonomia administrativa e financeira. ●



Sistema integrado agiliza acolhimento aos deputados

O Sistema Integrado de Gestão da Assembleia da República (SIGAR), desenvolvido pela Quidgest, serve de suporte tecnológico ao Parlamento no processo de acolhimento aos deputados.

Esta solução permite agilizar todo o processo, atualizando a informação de todos os deputados no SIGAR de uma forma automatizada, o que garante uma maior fiabilidade dos dados.

A automatização deste processo concretiza-se numa maior aproximação dos deputados aos serviços da AR e ao sistema que gere a sua informação administrativa, financeira e patrimonial.

Inserido no âmbito das políticas de simplificação administrativa e legislativa, o sistema, de caráter evolutivo, foi implementado em 2009 e integra, desde então, o processo de acolhimento aos deputados. ●

Platina 2.0 Update do portal

O Platina 2.0, como se designa a nova versão do portal de apoio ao cliente, é a solução disponibilizada pela Quidgest aos seus clientes de modo a facilitar o registo e *follow-up* de pedidos de apoio, novas funcionalidades e/ou ocorrências. Nesta nova versão do Portal de Apoio ao Cliente foram introduzidas novas funcionalidades e um novo *layout*. Esta nova imagem, mais simples e apelativa, pretende então traduzir a simplificação na navegação no portal. Para além da possibilidade de registar incidentes, o Platina 2.0 permite ainda inserir pedidos e requerer novas funcionalidades. De modo a tornar mais fácil e rápida a visualização dos *tickets*, foi criado o menu *Timeline* onde o utilizador pode aceder diretamente a todos os *tickets*, sejam pedidos, novas funcionalidades ou incidentes.

Para ter acesso ao Platina, deve contactar os responsáveis dos sistemas ou enviar um mail para: platina@quidgest.com



CT 199 - SISTEMAS DE INFORMAÇÃO PARA A SAÚDE

A Quidgest está a participar na Comissão Técnica de Interoperabilidade para os Sistemas de Informação da Saúde, liderada pelo Instituto Português da Qualidade (IPQ) sob a coordenação do prof. Mário Macedo. ●

WEBINAR | BALANCED SCORECARD

Ao longo de 2015, foram realizadas várias sessões de *webinar* acerca da metodologia e *software* BSC Quidgest®. O último *webinar*, realizado no passado mês de novembro, contou com a presença de Hilma Lopes, consultora de Gestão Estratégica da Quidgest, para apresentar as principais funcionalidades do sistema. ●



“EMPRESA AMIGA DAS BICICLETAS”

Contribuindo para um ano de 2016 mais sustentável, a Quidgest renovou o selo “Empresa Amiga das Bicicletas”, atribuído pela MUBi – Associação pela Mobilidade Urbana em Bicicleta desde 2013. Esta iniciativa visa reconhecer e distinguir instituições que oferecem condições de *ciclabilidade* nas suas instalações. ●



QUIDGEST TORNA-SE ASSOCIADA DE TICE.PT

Em julho de 2015, a Quidgest tornou-se associada do Polo das Tecnologias de Informação, Comunicação e Eletrónica (TICE.PT). O Polo das TICE tem como objetivo colocar Portugal entre os dez primeiros países da União Europeia no que se refere ao peso das TICE em indicadores como o PIB e despesa de I&D. A Quidgest está, então, a contribuir para o desenvolvimento do crescimento internacional da área das TICE. ●

Presença digital renovada

Resultante da aposta numa relação mais próxima com os seus clientes, a Quidgest procedeu à reestruturação da sua presença digital, quer a nível de imagem, quer de conteúdos. A otimização do *website*, via *responsive design*, tem como objetivo proporcionar aos seus visitantes uma navegação mais simples, intuitiva e visual, de modo a que mais facilmente identifiquem as melhores soluções para as suas necessidades tecnológicas, atuais e prospetivas. De modo a melhorar a experiência digital dos clientes, sentiu-se necessidade de apresentar, de uma forma mais discriminada, as áreas de negócio onde a empresa atua. Assim, para além das áreas de negócio tradicionais da empresa, surgiram as áreas de Banca e Seguros, Investigação, Tecnologia e Outsourcing e Apoio ao Desenvolvimento, onde se encontram todos os projetos e parcerias já realizados pela empresa a nível mundial. Foram também desenvolvidas novas soluções como Smartsourcing, Webservices, White Label e Qwatch, que podem, agora, ser facilmente encontradas no *website* da empresa.

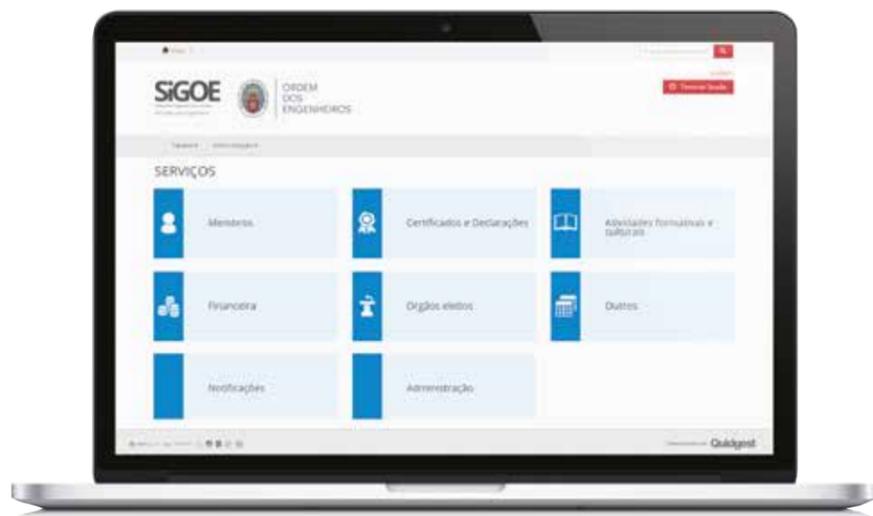
Esta nova imagem digital da Quidgest trará benefícios não só aos seus clientes, por lhes proporcionar uma nova experiência, mas também à própria empresa, por se tornar mais acessível a outras instituições. ●



Ordem dos Engenheiros com nova aplicação de Gestão Integrada

A Quidgest está a implementar uma solução desenvolvida especificamente para a gestão dos procedimentos internos e balcão único da Ordem dos Engenheiros. O Sistema Integrado de Gestão da Ordem dos Engenheiros (SIGOE) irá permitir à Ordem personalizar o relacionamento com os seus membros, melhorando o *workflow* da organização e o seu contacto com o exterior.

Para Luís Santana, coordenador da área dos Projetos Especiais da Quidgest, “a facilidade com que os dirigentes, os colaboradores e os membros da Ordem tiram partido dessas funcionalidades e a flexibilidade subjacente ao sistema irão garantir as futuras estratégias de desenvolvimento da OE”.



Software que cria software para soluções de gestão mais ágeis



Quidgest

#EVENTOS

8.ª edição do Portas Abertas

O Portas Abertas é uma competição nacional entre equipas promovida pela Quidgest. Esta iniciativa tem como objetivo final destacar talentos no sector das tecnologias de informação e, simultaneamente, apoiar uma organização sem fins lucrativos.

Na sua 8.ª edição, que teve lugar no dia 14 de julho, foi estabelecido um protocolo com a Acapo – Associação de Cegos e Amblíopes de Portugal. Cada equipa participante desenvolveu um sistema de gestão documental para esta organização. Os concorrentes foram apoiados pelos profissionais da Quidgest e aprenderam a trabalhar com uma ferramenta inovadora de geração automática de *software*, o Genio.

Os sistemas desenvolvidos pelas equipas participantes foram apresentados no final pelos seus autores e avaliados, posteriormente, por colaboradores da Quidgest. Para além da equipa vencedora, constituída por Júlia Symulenko e José Gomes, foi também atribuído um prémio individual a Henrique Carlos. A instalação do sistema está prevista para o início de 2016.

Em edições anteriores, foram desenvolvidos sistemas para entidades como a APAV, Raríssimas e Acreditar.

“De facto, podemos referir que, sem o apoio da Quidgest, não poderíamos, pelo menos a curto ou médio prazo, beneficiar de um sistema destes, que nos proporcionará não só responder mais rapidamente ao que nos solicitam, bem como centralizar num único departamento toda a responsabilidade do encaminhamento de documentação.” – Direção Nacional da Acapo. ●



PORTAS ABERTAS
14 JULHO | 2015

Prova o teu talento e poderás ser convidado para trabalhar numa das empresas portuguesas que mais investe em I&D!

Inscrição gratuita - envia o teu CV para careers@quidgest.com!

Quidgest

CMMDEV / 3

Microsoft

www.quidgest.pt



ICT 2015

A Quidgest participou no ICT 2015 – Innovate, Connect, Transform, que decorreu no Centro Congressos de Lisboa, em outubro. O evento é organizado pela Comissão Europeia e pela Faculdade de Ciências para a Tecnologia e é constituído por várias sessões plenárias relacionadas com as novas políticas da Comissão e com a Investigação e Inovação no ICT.

Carlos Costa, Marketing & Partnership Business Development manager na Quidgest, participou na sessão “Interoperability in cloud computing for IT shared public services”, com uma intervenção intitulada “Portuguese IT industry offer for Public Administration”, em que apresentou a oferta inovadora da empresa para os novos desafios de interoperabilidade *cloud* da Administração Pública.

Este evento é destinado a todos os círculos políticos, económicos e tecnológicos envolvidos na investigação e inovação em TIC. ●

Casos de sucesso no Portugal Exportador

Hugo Miguel Ribeiro, VP North America and Caribbean da Quidgest, foi orador no Portugal Exportador 2015, que teve lugar no passado mês de novembro no Centro de Congressos de Lisboa. A sua intervenção fez parte do painel “World Bank Group/International Finance Corporation - Opportunities for private sector development in emerging and developing countries”.

Este responsável apresentou os principais projetos da empresa em países como Timor-Leste, Moçambique ou El Salvador, bem como a experiência da Quidgest, enquanto empresa fornecedora de sistemas de informação, em projetos internacionais financiados.

A Quidgest conta com cerca de dez anos de experiência na implementação de projetos financiados por organizações como o Banco Mundial ou o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), entre outras. ●



Project You

O Project You – Desenvolvendo Competências é um evento em que, durante dois dias, profissionais de renome na área de gestão de projetos partilham os seus conhecimentos sobre o assunto.

João Paulo Carvalho, *senior partner* da Quidgest, fez parte do leque de profissionais convidados a participar e apresentar o seu testemunho.

“Será possível a integração da gestão de projetos com a gestão estratégica, numa organização com largas dezenas de projetos em simultâneo e com elevada capacidade de adaptação a contextos complexos?” – foi esta a questão a que a intervenção de João Paulo Carvalho pretendeu dar resposta, e durante a qual concluiu que o sucesso passa pela articulação entre a gestão estratégica (definição e execução) com a gestão de projetos. ●

Não há bom vento para quem não conhece o seu rumo.

PROJECT YOU

DESENVOLVENDO COMPETÊNCIAS
SEMANA DO GESTOR
DE PROJETOS 15-16 OUTUBRO 2015

Informações e inscrições em www.projectyoulisboa.wordpress.com

APBGE IPMA

#EVENTOS

QuidSpark: Produtividade

O QuidSpark é um espaço reservado aos colaboradores da Quidgest para partilharem e debaterem ideias que possam, no futuro, acrescentar valor à empresa. “Como aumentar a produtividade?” – foi o tema escolhido para a realização do último QuidSpark do ano, realizado em outubro. As apresentações focaram-se em novas ideias, iniciativas ou propostas, de modo a aumentar a produtividade das equipas da Quidgest.

Ruben Silva, consultor técnico da área de Recursos Humanos, fez a abertura do evento falando acerca da “produtividade na geração e reindexação de versões”. Para isso, referiu o uso do Jenkins, um *software* de *continuous integration* utilizado pela área de RH, com a finalidade de aumentar a rapidez na geração e a fiabilidade da versão. “Think bigger” foi o nome da apresentação de Annabelle Le Rohellec, coordenadora da área de Consultoria Internacional, cujo foco foram os projetos de grande porte, a nível internacional. Pensar (em) grande é, para a área internacional, o maior indicador de aumento de produtividade.

Cláudia Nabais, consultora de TI, centrou a sua intervenção na inserção das ações no QuiGenio, uma vez que esta é a melhor forma de controlo, tanto a nível individual como coletivo, da produtividade dos colaboradores da empresa.

Beatriz Guimarães, coordenadora da área de Sistemas de Gestão Documental e Processos de Negócio, procedeu à apresentação “Gestão de projetos aplicada à rentabilização de recursos”, na qual referiu que ações como a constituição de um repositório de informação e garantir a qualidade dos sistemas e a desmaterialização/simplificação de procedimentos são alguns dos aspetos que podem aumentar a produtividade na sua equipa. No entanto, o aumento de produtividade depende essencialmente de cada pessoa.

No que diz respeito ao sector financeiro, Rebeca Silva e João Figueira concluíram que o crescimento, o conhecimento e a organização são fatores de relevância para aumentar a produtividade das suas equipas. A aposta na formação dos colaboradores da empresa e a relação com o cliente, nomeadamente em tempos de resposta, comunicação, confiança e garantias de qualidade dos produtos, são, ainda, tópicos de interesse.

Tanto a área da Saúde como a do Marketing, em apresentações realizadas por Vasco Machado e Madalena Banha, respetivamente, chegaram à conclusão de que reduzir na



quantidade de tarefas a realizar em simultâneo, fazer pausas no trabalho, estabelecer metas individuais e definir as tarefas a realizar no dia seguinte são instrumentos relevantes para o aumento da produtividade.

Marciano Silva, consultor técnico da área de Aprovisionamento, Logística e Gestão Patrimonial, foca a sua apresentação em torno de como a área classifica as suas ações no QuiGenio. Sendo de salientar que a gestão de tempo e a introdução, no QuiGenio, do tempo despendido em cada projeto é um aspeto a melhorar.

Por fim, Rui Pais, analista programador na Quidgest, conclui que a produtividade é tão especial quanto essencial! ●

Quidgest

Building unique solutions with you



Q-DAY 2015 | Conference INTELIGÊNCIA ESTRATÉGICA

24 DE SETEMBRO, CULTURGEST



Q-Day Conference 2015

Foi no passado dia 24 de setembro que decorreu a 7.ª edição do Q-Day Conference, o congresso anual da Quidgest, sob o tema “Inteligência Estratégica”. A conferência reuniu cerca de 200 participantes, entre clientes, parceiros, gestores, responsáveis tecnológicos e líderes de opinião, que conosco quiseram refletir sobre o futuro do país, sobre o que temos de mudar, nas causas, e não nas consequências.

Tradicionalmente, cada edição do Q-Day Conference coloca um país emergente em destaque. Este ano, o destaque não foi apenas para um, mas sim para vários: os países da América Latina. Em relação a estes países, foram abordados os desafios e as potencialidades adjacentes, tanto no sector das tecnologias da informação, como na sua economia, em termos globais.

João Paulo Carvalho, *senior partner* da Quidgest, abriu a conferência com um discurso pautado não apenas por uma retrospectiva do passado, mas também, e principalmente, sobre o futuro, apontando como objetivo “evitar novos resgates por credores internacionais durante os próximos 30 anos”. Segundo o administrador, “a culpa não é da formação dos trabalhadores, nem do investimento dos empresários, a culpa é das nossas decisões coletivas, que não são, de uma forma geral, inteligentes”. Para o empresário português, “Portugal, de uma forma geral, o Governo e as grandes empresas estão reféns de más soluções de gestão importadas, todas elas contribuindo não só para reduzir a produtividade dos seus utilizadores e a deficiente qualidade da informação que divulgam, como ainda para a dependência tecnológica e para o endividamento externo do país”.

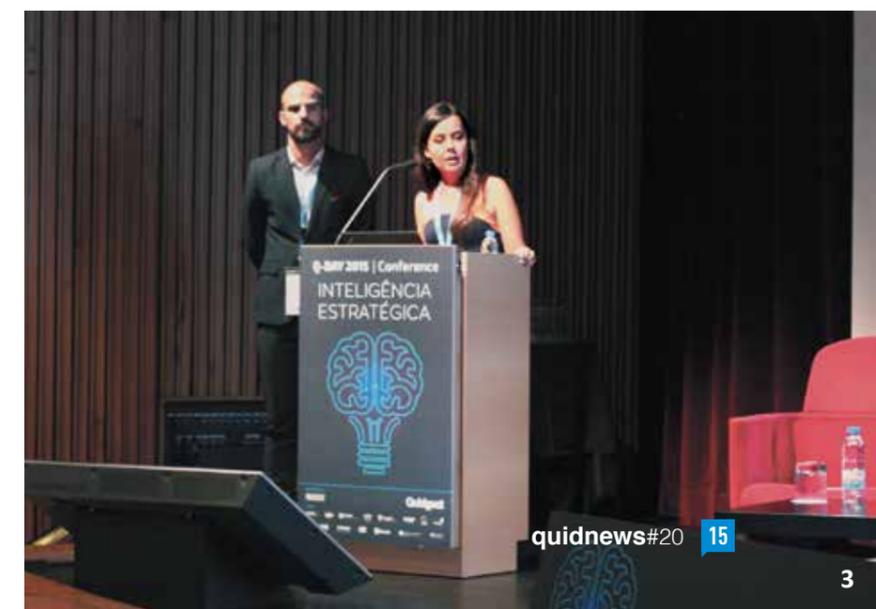
A finalizar, o gestor admite: “Temos consciência de que podíamos ter feito melhor, aberto este debate há mais tempo, porque cada importação de *software* que não conseguimos evitar foi menos emprego que, direta e indiretamente, conseguimos criar.”

Cristina Valério, coordenadora de Programação Económica e Empresarial da Casa da América Latina, falou num “desconhecimento mútuo” entre as empresas portuguesas e as latino-americanas. Disse que é preciso “desmistificar” certas questões relativamente à segurança em países como a Colômbia, em que as empresas se deixam influenciar por histórias que os colocam como sendo dos países mais temíveis no planeta. E enunciou como um exemplo o caso da Quidgest, que não se deixou intimidar por esses receios e mitos e tem desenvolvido, com sucesso, vários projetos em El Salvador, país com potencialidades enormes de trabalho.

Hugo Miguel Ribeiro e Soledad González, consultores da área internacional da Quidgest, partilharam alguns dos principais projetos desenvolvidos nos Estados latino-americanos, nomeadamente em El Salvador. Neste país, a empresa tecnológica implementou um Sistema de Balanced Scorecard na Secretaria Técnica da Presidência salvadorenha, um outro Sistema de Gestão de Veteranos de Guerra, no

Ministério da Governação e Desenvolvimento Territorial, e, mais recentemente, um Sistema de Informação Legislativa para a Assembleia Legislativa do país. Soledad González refere, a finalizar, que o desenvolvimento destes projetos em El Salvador permitiu retirar algumas lições, entre as quais a de que “os latinos são muito burocráticos, é sempre preciso lidar com uma série de dificuldades, e, por isso, é importante ter um bom parceiro local”. Mas, durante as suas viagens ao país, teve oportunidade de testemunhar uma “verdadeira empatia por parte dos salvadorenhos”. “Sentimo-nos muito bem acolhidos”, conclui a consultora.

1. Cristina Valério, coordenadora de Programação Económica e Empresarial da Casa da América Latina.
2. João Paulo Carvalho, *senior partner* da Quidgest.
3. Hugo Miguel Ribeiro e Soledad González, consultores da área internacional da Quidgest.



As grandes decisões para Portugal e para Portugal dentro da Europa

Moderado por **Elisabete Tavares**, jornalista no *Expresso/Exame*

Henrique Neto, candidato à Presidência da República, destacou cerca de 14 temas em que as decisões tomadas ao nível do país, ao longo destes vinte anos, não foram “decisões muito inteligentes”. O primeiro ponto mencionado pelo candidato presidencial faz referência à opção por uma estratégia europeia, em vez de uma estratégia euro-atlântica, “esquecendo toda a nossa tradição universalista, o que reduziu, no plano da nossa economia, as nossas possibilidades”. Além disso, Henrique Neto apontou como “incompetência estratégica” o facto de termos privilegiado os bens não transacionáveis e o mercado interno, “o que faz de Portugal um país com exportações na ordem dos 40%, o que é insustentável para uma economia da nossa dimensão”.

Foi ainda mencionada a aposta nacional nos transportes rodoviários, no transporte individual, em vez de no transporte coletivo, como o ferroviário, e ainda que os investimentos públicos são baseados em interesses partidários, em vez de assentarem numa lógica de custo/benefício.

Na área da educação, Henrique Neto apontou como decisões de inteligência estratégica a aposta numa educação exigente, em vez de uma educação facilitista, dar prioridade ao pré-escolar, em contraponto ao universitário, e à produção de valor económico, em vez da produção de valor académico. Na esfera política, sustentou ser estrategicamente inteligente apostar na independência e no consenso político, na continuidade das políticas públicas e na independência e reforço das instituições da sociedade.

José Ribeiro e Castro, advogado e deputado, veio propor algumas ideias para um novo ciclo para Portugal, através de “uma mensagem de otimismo e de confiança”. Este orador afirmou, no seu discurso, defender um sistema participativo e representativo, ainda que, “sem reforma do sistema eleitoral, personalizando e reforçando a responsabilidade dos deputados, o sistema político continuará em decadência”. No que diz respeito a um projeto estratégico nacional, o deputado sublinhou: “Portugal tem recursos, temos é que ter uma apurada noção de quais são os recursos nacionais e quais são os que têm valor estratégico e devemos aplicá-los no conhecimento e valorização contínua. A nossa economia deve irradiar daí.” Os recursos citados são as pessoas, o território, a posição geográfica e a língua, recursos valiosíssimos, mas que, no entanto, e segundo

ele, “valem com uma circunstância, que é a União Europeia, e não valem nada se não articularmos o projeto nacional com o projeto europeu”.

No fim da sua intervenção, José Ribeiro e Castro quis partilhar uma frase de Adelino Amaro da Costa, de forma a “animar” neste tempo de crise: “Há um grande caos debaixo do universo, mas, aqui, a situação é excelente.”

Manuel Carvalho da Silva, professor catedrático, começou a sua apresentação citando José Saramago: “Somos a memória que temos e a responsabilidade que assumimos. Sem memória não existimos, sem responsabilidade talvez não mereçamos existir.” Para ele, está na hora de fazer um importante exercício de memória e contrapor a esta austeridade exigindo, em vez disso, mais rigor e ética.

Na sequência do seu discurso introdutório, o professor enumerou alguns dos grandes desafios com os quais nos deparamos na atualidade: o surgimento de uma nova era mundial, isto é, o aumento da esperança média de vida; o papel das mulheres na sociedade; o acolhimento dos refugiados de guerra; e o grande avanço da ciência e da tecnologia, nomeadamente das tecnologias da informação e da comunicação. Em relação a estas, Manuel Carvalho da Silva quis ressaltar que “não é possível isolar as questões tecnológicas como fator decisivo da mudança, se não houver uma articulação profunda com a conceção estratégica do modelo de desenvolvimento”. “Além disso, é preciso uma reflexão articulada sobre a inovação tecnológica e social [...]. As tecnologias de informação e comunicação, além de muito importantes, têm uma presença estratégica na estrutura e organização da sociedade, do Estado, do terceiro sector, das políticas de emprego, das profissões e competências, das políticas de inclusão do trabalho, entre outros.”

João Salgueiro, economista, começou por conduzir a sua intervenção com uma ideia muito simples, a que de “estamos a viver uma época que a maior parte dos portugueses não compreende ainda”: “A nossa economia está já em modo de sobrevivência há vários anos e continua a estar, em grande parte, porque não conhecemos o mundo em que estamos a viver.” O economista apresentou também, durante o seu discurso, algumas ideias relativas às mudanças no mundo atual: “Quando não se fazem as mudanças a tempo, estão a anunciar-se ruturas graves no futuro. Nós não temos feito mudanças a tempo e, portanto, temos



“Temos instituições e pessoas de uma qualidade extraordinária nas mais diversas áreas.” Henrique Neto



“As tecnologias são muito importantes, mas devem ter uma articulação profunda com a conceção estratégica do modelo de desenvolvimento.” Carvalho da Silva



“Os diamantes da nossa economia são as empresas tecnológicas.”

Elisabete Tavares



“Nós temos recursos, não temos é consciência deles. [...] O processo de seleção gerado pelo sistema político está completamente capturado.” José Ribeiro e Castro



“Temos que tentar perceber por que é que os agentes económicos em Portugal, muitos deles, preferem importar tecnologia que nós temos.”

João Salgueiro

mais ruturas do que precisávamos. E esse é um problema grave.”

João Salgueiro evocou ainda a “aceleração” do mundo no que diz respeito a investigadores e competências tecnológicas, cujos valores ultrapassam amplamente os do passado e que fazem com que estejamos a ter “mais meios de criar futuro, e o futuro cria-se criando novas soluções, e não defendendo o passado”. Disse ainda, a certa altura, que “é importante tentar perceber por que é que os agentes económicos querem determinadas soluções, mais concretamente por que preferem importar tecnologia que nós temos”. Esta foi, provavelmente, uma das frases mais marcantes do Q-Day.

No entanto, o economista admite que “Portugal está numa época objetivamente muito boa”. Alguns dos aspetos mencionados são: os preços baixos da energia, o excesso de liquidez que está ser injetado nos mercados, o câmbio desvalorizado do euro em relação ao dólar, a produção e exportação de vinho, azeite, fruta

e legumes; e a qualificação da indústria têxtil, da indústria do calçado e dos componentes para a indústria automóvel, entre outros. Por fim, salienta que, apesar de termos competências técnicas como nunca tivemos antes e a geração mais qualificada de sempre, essa geração não fica em Portugal, em grande parte porque “não estamos a perceber o mundo em que vivemos”. Investimos imenso na formação, mas demos pouca atenção à criação de oportunidades de emprego. E isto porque “há pouco escrutínio da população portuguesa, que está mal informada ou quis ser enganada e vai às consequências, e não às causas”. “E nós precisamos de ir às causas, conhecer o mundo em que estamos e tirar partido disso.”

Na sessão de debate, foram colocadas algumas questões sobre os temas abordados pelos oradores, nomeadamente acerca do facto de Portugal continuar muito dependente da União Europeia, por um lado, e o país encontrar-se num mundo globalizado, que tem que pensar nos bens a exportar, por outro.

Gestão inteligente

Moderado por Myriam Gaspar, jornalista na revista *Sábado*

Maria Ermelinda Carrachás, secretária-geral do Ministério da Economia, trouxe ao Q-Day uma intervenção focada na integração e partilha, destacando as potencialidades inerentes à integração de serviços, numa ótica de prestação centralizada, nos organismos públicos. Das mais-valias a assinalar, a oradora referenciou uma maior redução dos custos através de ganhos na eficiência, o desenvolvimento de estruturas organizacionais ágeis e melhorias na curva de aprendizagem organizacional e de inovação.

A secretária-geral falou nos principais desafios associados à integração de serviços públicos: a adaptação ao nível dos recursos humanos, “o que implica a adaptação de uma boa gestão de recursos humanos que, na Administração Pública, neste momento, são escassos”. Foi ainda referenciado o estabelecimento de objetivos claros, isto porque, segundo Maria Ermelinda Carrachás, “temos que saber o caminho que vamos percorrer, para onde queremos chegar, e que implica olharmos para a organização, para as pessoas, para os serviços, os procedimentos, repensar as organizações e reajustá-las a este objetivo”. São processos que permitem o reforço das competências e atribuições aos organismos prestadores de serviços; centralização de processos e infraestruturas, e a promoção e alinhamento estratégico das TIC para todos os organismos, em particular a implementação de medidas de racionalização.

Para terminar a sua apresentação, a secretária-geral falou do caso concreto do Ministério da Economia, que, nas suas palavras, “é um caso reconhecido como o único ministério que, ao nível da Administração Pública, faz efetivamente no terreno a partilha de serviços de uma forma centralizada”. “É um modelo de referência de como é possível concentrar, num organismo, aquilo que são as funções comuns e transversais a outros organismos, disponibilizando-as para o seu *core* e racionalizando-as nas suas estruturas.”

Luís Vidigal, consultor de e-Government e fundador da APDSI, iniciou a sua intervenção com um pequeno enquadramento sobre os modelos de Estado, os modelos do passado, do presente e do futuro. O consultor refere que se vive atualmente num Estado descentralizado, de competição, e que se transitará, a curto prazo, para um Estado distribuído e em rede, um Estado de colaboração. Hoje em dia, é preciso “colaborar, juntar esforços, e a tecnologia permite voltar à democracia reinventando-a”, sustenta.

Em sua opinião, os principais desafios com que nos deparamos atualmente são “a falta de coesão social – que é um grave problema português –, a falta de produtividade e o défice excessivo”. “Optou-se por fazer mais com muito menos, e isso só é possível recorrendo às tecnologias”, reafirmou Luís Vidigal, prossequindo o seu discurso acusando o Governo português de ter decidido “fazer ao contrário, acusando as tecnologias pelo défice público”. Além disso, o fundador e membro da APDSI apontou alguns problemas, como o défice na partilha de informação e o tempo de espera *versus* a corrupção. “Muitas vezes, compramos um Rolls Royce e só precisamos de um Fiat 600, e temos esse problema não apenas nas tecnologias, mas, sim, em várias áreas.” Para finalizar, Luís Vidigal destacou três recomendações estruturais: “a primeira é a de que a regulação não pode estar contaminada pela execução; a segunda, de que precisamos de soluções mais federadas e interoperáveis do que centralizadas, uma vez que continuamos a ter dificuldade em saber onde está a informação; e, por último, de que o Estado não deve substituir-se ao mercado nem concorrer com ele – o que, infelizmente, é algo que tem sido feito sistematicamente”.

João Paulo Carvalho, senior partner da Quidgest, decidiu abordar um caso que, na sua perspectiva, é conhecido por muitos, principalmente por quem lida com a Administração Pública, e que tem a ver com a publicação de um decreto-lei, de 1997, que está relacionado com a implementação de um plano oficial de contabilidade, o POC-P. Usando este exemplo em concreto, o administrador quis convidar o público a analisar se foi, ou não, usada “inteligência” em vários processos: na aquisição, na metodologia de implementação, na conceção, na integração com outros sistemas, na evolução contínua e no impacto económico.

No plano de aquisição, João Paulo Carvalho salientou alguns pontos, como “a criação de um monopólio, apesar de o Decreto-Lei 232/97 prever a existência de várias soluções, a dependência da integração de dados na utilização de uma única solução, a aquisição de um *package* importado, manipulando a sua maturidade e subavaliando o custo das licenças, e a transformação do projeto num caso de sucesso”.

Discordando com Ermelinda Carrachás, João Paulo Carvalho defende que era muito importante que as competências não fossem centralizadas. “Uma coisa má neste processo foi que o número de licenças era limitado, o que



1



2



3



implicou que uma série de pessoas na Administração Pública ficasse infoexcluída”, afirma o administrador.

Por outro lado, em termos de impacto económico, este processo criou dependência tecnológica, sobre-endividamento, retirou oportunidades às soluções nacionais – já referidas por Luís Vidigal –, criou concorrência desleal da empresa pública em relação às empresas que pagam impostos, reduziu a produtividade dos utilizadores e encareceu as equipas de suporte.

Para finalizar, o empresário apresentou um relatório (público) onde é possível analisar os custos associados a uma licença do sistema referido e verificar se ficou, efetivamente, mais dispendioso, ou não, do que acontecia anteriormente.

No debate que se sucedeu às apresentações, Maria Ermelinda Carrachás afirmou que “deveria haver uma evolução da Administração Pública que a tornasse mais próxima das empresas e dos cidadãos” e Luís Vidigal sustentou que era efetivamente possível fazer muita mais com menos, tal como apresentara na sua intervenção, isto porque, introduzindo o digital, se verificam “economias radicais”. João Paulo Carvalho foi confrontado pela moderadora sobre a questão da descentralização, ao que o gestor respondeu não defender a descentralização, mas, sim, “os serviços partilhados com reforço das competências distribuídas”. “É preciso que haja pessoas que percebam de tecnologias de informação em todos os organismos de Administração Pública.”

1. Oradores e moderadora do Painel 2.

2. Maria Ermelinda Carrachás, secretária-geral do Ministério da Economia.

3. Luís Vidigal, consultor de e-Government e fundador da APDSI.

Empresas mais competitivas

Moderado por Alda Martins, jornalista no *Diário Económico*

Coube a **João Virott da Costa**, CEO da **Bright Partners**, a abertura das sessões da tarde e do terceiro painel, dedicado às empresas. Na sua intervenção, o empresário quis deixar principalmente duas ideias: a de que faltam políticas para aumentar o capital das empresas e a de que “as PME estão de uma forma geral subcapitalizadas, muito endividadas”. “É preciso criar incentivos para que essa dívida seja convertida em capital, e outros mecanismos de capitalização é qualquer coisa que será muito bem-vinda.”

A segunda ideia defende a importância de criar políticas “que fomentem a união entre as empresas: aquisições, fusões que fomentem o crescimento da massa crítica de cada uma das empresas, para que possam competir internacionalmente”.

O gestor falou da sua experiência na **Bright Partners**, onde gastam muito tempo a preparar pessoas e fazem negócios com grandes empresas ou com o Estado, que, por sua vez, “têm ciclos de decisão muito longos, e qualquer coisa que se faça são muitos meses até se tornar efetiva”.

Fernando Resina da Silva, *partner da Vieira de Almeida & Associados*, decidiu partilhar algumas das ideias desenvolvidas no plano estratégico da empresa e a forma como a inovação foi incorporada como um novo elemento transversal aos restantes valores da vida: a qualidade, a equipa, o foco no cliente e a independência.

Foi criado um plano de ação e formação para tirar partido, ao máximo, da componente de inovação de cada colaborador da empresa, desenvolvendo iniciativas que obrigavam cada um a refletir sobre as suas potencialidades nessa matéria. Foram ainda lançadas campanhas de recolha de ideias, realizados *bootcamps*, ações de sensibilização da liderança, *brainstormings*, entregues prémios de inovação, etc.

Ao nível das tecnologias, o administrador destacou o contributo de algumas ferramentas, nomeadamente ao nível da gestão da inovação, uma plataforma de *business intelligence* que permitiu conhecerem melhor os seus clientes, o negócio e o sector, além de antecipar tendências. Foi também criada uma nova rede interna de comunicação e de partilha, com as novas tecnologias, que aproximou os colaboradores.

António Jorge Monteiro, *diretor-geral da Engidro*, partilhou a sua visão sobre o futuro da água e dos resíduos, em Portugal e no mun-

do. O empresário falou da importância das infraestruturas de água e saneamento, “que prestam um serviço de proteção da saúde pública e dos valores ambientais, de desenvolvimento económico e de crescimento”.

Do enquadramento realizado sobre o estado das infraestruturas, ficou a mensagem de que, atualmente, existe um serviço com infraestruturas degradadas, se verificam mudanças no sector da regulação e alterações climáticas que, por sua vez, obrigam ao cumprimento de um novo objetivo: o prolongamento da vida útil das infraestruturas.

“Para efetuar essa gestão, hoje em dia, existem as tecnologias de informação, sistemas de informação geográfica e de manutenção, que nos podem ajudar na implementação deste objetivo”, sustenta o diretor-geral.

“Quando começamos a fazer um plano para uma cidade como Maputo, o que acontece é que a concentração de estudos é tanta que a primeira tarefa que fizemos foi uma análise documental de tudo, e, para que ninguém no futuro tivesse que fazer a mesma coisa, criamos um sistema de informação geográfica, no qual introduzimos todos os estudos na base de dados.”

António Jorge Monteiro finalizou a sua apresentação salientando a importância de “saber para onde vamos e o caminho mais sustentável”. “Quanto melhor planearmos a viagem, menores serão os percalços.”

Daniel Adrião, *administrador da E.xample*, começou a sua intervenção definindo a própria E.xample: um agrupamento complementar de empresas (ACE), que nasceu em 2010 e reúne um conjunto de empresas que trabalham na área das tecnologias de informação e comunicação e dedicadas à educação. São cerca de 20 empresas, com soluções quer de *hardware*, quer de *software*, que resolveram promover um consórcio de forma a criar condições para se aventurarem num processo de internacionalização de forma mais expedita e com menos custos.

“A missão da E.xample é criar ecossistemas educativos inovadores, otimizados pelas novas tecnologias, que viabilizam um novo modelo pedagógico que se traduz na melhoria da qualidade do sistema educativo.”

Segundo o administrador, a criação de determinadas políticas públicas, no nosso país, permitiu alavancar especificamente este sector, designadamente através do Programa E.Escola. O E.Escola partiu de uma parceria entre o Estado e as operadoras de telecomunicações



1



2



3



4



5



6

e teve um impacto muito grande, não só na massificação da utilização da banda larga, como na massificação da utilização dos computadores, que eram considerados até então um bem de luxo.

Referiu ainda que, apesar de Lisboa ser líder europeu em termos de investigação, desenvolvimento e inovação, isso não se tem traduzido em mais produtividade e riqueza, principalmente porque “muitas vezes a inovação não sai do papel”. E Daniel Adrião acrescenta: “É preciso um sector produtivo que consiga gerar mais crescimento económico.”

Beatriz Bagoín Guimarães, *coordenadora do Departamento de Gestão de Processos de Negócio da Quidgest*, ficou incumbida da responsabilidade de fechar o painel dedicado às empresas. A sua intervenção foi lançada com a questão “Como é que a gestão correta da informação e da execução dos processos de negócio pode contribuir para melhorar a competitividade das empresas?”

A consultora da Quidgest, arquivista de formação, quis deixar bem clara a ideia de que o mais importante para as empresas é conseguirem extrair a informação relevante e/ou estratégica que faz a diferença no momento de tomar decisões. Para isso, impõe-se pensar o sistema de informação com foco nos resulta-

dos, isto é, descobrir qual é o objetivo de uma determinada funcionalidade. É preciso também que haja co-inovação. “Os nossos sistemas não nascem só das nossas cabeças, nem das cabeças dos nossos clientes, mas antes de um trabalho de equipa entre as duas partes, que no fim produzem um sistema muito mais rico, com mais usabilidade, ajustado àquilo que são as necessidades do cliente”, afirmou Beatriz Guimarães. A agilidade, por sua vez, também representa um dos pilares essenciais dos sistemas da Quidgest: permite, por um lado, ajustar os sistemas sempre que surgem alterações legislativas e, por outro, construir sistemas em três dias, como foi o caso da Naos, Gabinete de Peritagens.

No tempo destinado ao debate, e a pedido de um dos participantes no congresso, os oradores convidados partilharam ainda a sua definição de inovação: “algo de disruptivo” nas palavras de João Virott da Costa, “a exploração com sucesso de novas ideias” para Fernando Resina da Silva, também “copiar boas ideias de outros sectores” segundo António Jorge Monteiro, “fazer diferente e melhor” de acordo com Daniel Adrião e, por fim, “pensar numa coisa nova mesmo que seja pela forma como a estamos a abordar”, na opinião de Beatriz Guimarães.

1. Daniel Adrião, administrador da E.xample.
2. António Jorge Monteiro, diretor-geral da Engidro.
3. Fernando Resina da Silva, partner da Vieira de Almeida & Associados.
4. João Virott da Costa, CEO da Bright Partners.
5. Beatriz Bagoín Guimarães, coordenadora do Departamento de Gestão de Processos de Negócio da Quidgest.
6. Oradores e moderadora do Painel 3.

Políticas públicas para a criação de valor na sociedade de informação

Moderado por Vasco Trigo, docente no ISCTE-IUL

João Mota Lopes, vogal do Conselho Diretivo do Instituto de Informática, foi o primeiro convidado do quarto e último painel do Q-Day Conference. O dirigente falou das 25 medidas do plano estratégico de TIC na Administração Pública e da forma de avaliar e racionalizar os resultados que estas medidas trouxeram, nomeadamente porque “este dinheiro é de todos nós, por isso temos de comprar melhor”. “E comprar melhor não significa, necessariamente, reduzir os nossos orçamentos de investimento.” Este orador defendeu que seria importante dotar os recursos humanos da Administração Pública de mais conhecimento e de criar sinergias no que ao trabalho do GPTIC (Grupo de Projeto para as Tecnologias da Informação e da Comunicação) diz respeito. João Mota Lopes admitiu ser “muito a favor da centralização da função informática, do ponto de vista sectorial”. “Se nós centralizarmos a função informática numa determinada entidade de cada ministério, estamos a ganhar competências nessas entidades e estamos a criar sinergias. E, desta forma, teremos certamente uma melhor qualidade de serviço a prestar àquelas que são as entidades nossas clientes.”

Ao nível da rede interna da Administração Pública (AP), João Mota Lopes falou em três áreas de atuação: o princípio do *only once*, relativamente à interoperabilidade entre serviços na AP; a questão do impacto regulatório, ou seja, do impacto que a nova legislação pode ou não causar na economia das pequenas e médias empresas, na sua generalidade; e do projeto Simplificar, cujo objetivo é retirar toda “a carga burocrática que ainda existe na AP”.

Para terminar, o vogal do Conselho Diretivo do Instituto de Informática quis apresentar alguns dos resultados do *e-government benchmark*, uma iniciativa alinhada com o Plano de Ação e-Government Europeu 2011-2015, definido pela Comissão Europeia, em colaboração com os Estados-membros. Ao nível do que se chama “governo centrado no cidadão”, Portugal está em segundo lugar (ultrapassado apenas por Malta, que detém o primeiro lugar). Do ponto de vista da “transparência de informação” e dos “potenciadores IT”, o país encontra-se em terceiro lugar em cada uma das métricas (os melhores resultados foram obtidos por Malta e Estónia, que conquistaram o primeiro e segundo melhores resultados, respetivamente. Estes dados permitiriam concluir, segundo este dirigente, que “Portugal se encontra no pelotão da frente na disponibilização de serviços de qualidade *online*, com um nível de usabilidade elevado.”

Eurico Figueiredo, professor catedrático, deputado na III Legislatura, partilhou a sua experiência relativamente ao período em que viveu na Suíça, país que, conforme afirma, “curiosamente, se encontra atualmente em primeiro lugar nos índices internacionais de competitividade, de felicidade e de qualidade ambiental”.

O professor recordou, assim, algumas situações como, em 1975, a alteração da carta de condução que era realizada, nesse país, em 19 minutos, ao invés de Portugal, onde o processo demorava cerca de seis meses. E questionou o porquê de não se adotar os mesmos procedimentos. Para concluir, Eurico Figueiredo admite que todas as suas histórias servem apenas para demonstrar uma coisa: que, “ao longo dos anos, Portugal não mudou literalmente nada, ao nível do Estado”. “O Estado português é um Estado delinvente, de privilégio e de favoritismo.”

José Castro Caldas, investigador do CES, partiu da pergunta “Inovação tecnológica para quê?” para elaborar o seu discurso sobre as novas tecnologias. O investigador acusou a caixa de correio eletrónico de ser ter transformado “numa caixa de tortura, entre nós, porque é um mundo onde todos os dias entram toneladas de lixo e entra, além disso, trabalho fora de horas, invasão indesejada da nossa rede de relacionamento social e perda de tempo”. Isso apesar de o seu uso inicial ter como objetivo poupar tempo e ter sido assim que a experimentámos nos primeiros anos de desenvolvimento.

De qualquer modo, admite que “o problema não é a tecnologia, o problema é que a senda de desenvolvimento tecnológico é traçada por forças que não se interrogam quanto ao sentido do desenvolvimento tecnológico”.

Para finalizar, o investigador conclui que “o problema surge quando a economia se constitui em fim e a política em instrumento”. “Inteligente é a economia que reconhece a sua função instrumental, isto é, a economia que, primeiro, se interroga a respeito dos fins (tecnologia para quê?) e, depois, procura os melhores meios.”

Bruno Dias, deputado e técnico superior da Administração Local, procurou dar o seu contributo “numa reflexão acerca das políticas públicas para a criação de valor na sociedade de informação”. Adotando o mesmo raciocínio que o professor Castro Caldas, Bruno Dias questiona “para quem está a servir a criação de valor?”, reforçando ainda a sua concordância com o investigador relativamente ao facto de a culpa não ser da tecnologia, mas antes dos fins para que elas são usadas e com que opções.



O orador denunciou ainda que “sectores-chave, sectores-âncora da nossa economia que considerámos estruturantes na sociedade de informação, têm sido degradados e devastados”. E mencionou a necessidade de uma economia que “alavanque, do ponto de vista económico, condições para o desenvolvimento e a própria capacitação e crescimento das empresas e que estas sejam consideradas, pelo sector público, como uma alavanca, e não como um entrave, que é aquilo que neste momento está a acontecer”. Para concluir o seu discurso, Bruno Dias apelou a que se fizesse “uma distinção positiva que favoreça as PME, ao invés do favorecimento que se tem notado em relação aos grandes grupos económicos e às multinacionais de sectores que não têm criado valor, nem riqueza para o país”. **Pedro Veiga, presidente do Internet Society Portugal e professor catedrático,** centrou a sua apresentação sobre o tema “Engenharia em primeiro lugar”, explicando que, como professor universitário, tem procurado contribuir para a formação de pessoas competentes na área da sociedade da informação, na qual são muito importantes os engenheiros informáticos. Falou das redes da Administração Pública, que, na sua perspetiva, necessitam de “uma série de melhorias”. Ao nível da segurança informática, também sustentou que existe uma situação “muito estranha”, citando o professor Paulo Veríssimo: “em Portugal, são os *hackers* que fazem testes às infraestruturas”, pois “efetiva-

mente não temos políticas de acesso à informação, a implementação de normas na segurança informática ou é feita de uma forma muito disfarçada, ou não está implementada”. Outra das críticas reside no facto de não se ter feito uma reengenharia de processos. Em sua opinião, há muito ainda a fazer, e isso tem que estar intimamente ligado à simplificação legislativa. Por outro lado, “as pessoas que não percebem nada de informática, quando olham para um bastidor com vários servidores, não imaginam a complexidade que aquilo tem”. E o professor continua, usando a analogia que costuma apresentar aos seus alunos: “Suponhamos que um dirigente do nosso país decidia que a posição em que a Ponte 25 de Abril está não é boa e queria mudá-la para a zona da Trafaria – o que seria uma loucura. Ora bem, o mesmo acontece na área do *software*, onde as pessoas, às vezes, são tentadas a fazer alterações sem imaginar as consequências que daí resultam.” O seu último apontamento foi referente “ao grave problema de recursos humanos para a sociedade da informação na Administração Pública, porque não temos, na maior parte dos casos, engenheiros informáticos e pessoas com competências técnicas e conhecimentos científicos”. E a principal consequência é a de que, muitas vezes, “se compra gato por lebre” e se compra caro. “Se o fator humano estiver em primeiro lugar, a qualidade virá depois como consequência”, defendeu o professor.

1. João Mota Lopes, vogal do Conselho Diretivo do Instituto de Informática.
2. Pedro Veiga, presidente do Internet Society Portugal e professor catedrático.
3. Bruno Dias, deputado e técnico superior da Administração Local.
4. Eurico Figueiredo, professor catedrático, deputado na III Legislatura.
5. José Castro Caldas, investigador do CES.
6. Oradores e moderador do Painel 4.

José Magalhães, deputado e consultor em tecnologias de informação, começou a sua intervenção discordando de Eurico Figueiredo quando este retrata um Portugal que não mudou, já que, para ele, “Portugal mudou e mudou bem”: “Não só apanhámos a revolução digital na altura certa, como conseguimos posicionar-nos bem.”

“O que eu acho pena, nestes anos, é que, se as nossas prioridades são razoavelmente comuns – promover o acesso, combater as desigualdades, modernizar a Administração Pública através das tecnologias, preparar as empresas para a competitividade através da economia digital –, estes anos traduziram uma pausa no investimento, na despesa pública, e a poupança anunciada de 500 milhões de euros pelo ministro Relvas não aconteceu.” Além disso, continua José Magalhães, “faltou o Simplex, a supressão do Simplex é absurda, constrangedora, porque toda a gente se queixa do Estado-burro, e isso só se elimina através de medidas concretas”.

Elogiando a analogia do professor Pedro Veiga de que mexer na Ponte 25 de Abril é uma loucura, o consultor em tecnologias de informação acrescentou, a finalizar, que “poderia testemunhar vários casos concretos em que várias ‘pontes 25 de abril’ foram transferidas para outros sítios, com desgaste para o Estado, com dano enorme, resultado nulo sem que ninguém visse”.

No período de debate foram retomadas, muito brevemente, algumas das questões anteriormente mencionadas, pelos vários oradores do painel, relativas à sociedade da informação: a pertinência das políticas económicas implementadas, a escassez de recursos humanos e a cibersegurança, entre outras.



José Magalhães, deputado e consultor em tecnologias de informação.



“Portugal Somos Nós”

Jorge Sequeira, candidato à Presidência da República

Na sua apresentação, Jorge Sequeira, fundador da Team Building, docente universitário e atualmente candidato à Presidência da República, quis destacar o quão importante pode ser cada indivíduo, citando Barack Obama – “we can do extraordinary things with ordinary people”, i.e., podemos fazer coisas extraordinárias com pessoas comuns, pois elas são as forças de um país.

Para o candidato à Presidência, Obama é a prova disso mesmo. O que para Martin Luther King era um sonho (imortalizado pela sua célebre frase “I have a dream”) – que qualquer pessoa, independentemente da sua raça, pudesse votar –, além de se tornar realidade, tornou-se em algo muito mais importante em 2008, quando o povo americano elegeu um negro para Presidente dos Estados Unidos. Por isso, Jorge Sequeira incentiva os presentes a que “nunca deixem que sonhos grandiosos sejam aniquilados por pessoas de mente pequena”.

“Portugal Somos Nós” serve precisamente, segundo Jorge Sequeira, para “deixarmos de pôr a tônica nos outros e pormos a tônica em nós, porque temos uma massa crítica extraordinariamente excepcional”. O que acontece, hoje em dia, é que raramente assumimos as nossas culpas, as nossas responsabilidades, e a verdade é que, “a partir do momento em que não fazemos nada, deixamos de ser vítimas, somos cúmplices”.

No que diz respeito às características que um presidente deve possuir, Jorge Sequeira defende que um presidente “deve ser um líder e deve ter visão”. “No entanto, mais do que visão, é importante que um líder tenha audição: que oiça as empresas e as pessoas. O nosso país passou de uma democracia para uma partidocracia. Mas o que Portugal precisa é de cidadania.”

Para finalizar, o professor salientou o facto de se concentrar muito no discurso no passado e que o passado é história: “O dia de hoje é uma dádiva, por isso o chamamos ‘presente’, mas o que eu vos desejo mesmo é um bom futuro, porque é lá que vão passar o resto da vossa vida.”



Prémios Co-Inovação 2015

No Q-Day Conference 2015, a Quidgest renovou a entrega dos Prémios Co-Inovação, distinção que serve para premiar os clientes da empresa cujas ideias mais contribuíram, em 2015, para o desenvolvimento de sistemas de informação. À semelhança do ano passado, foram doze as organizações distinguidas:



Rigor e confidencialidade da informação

Fundação INATEL

SOLUÇÃO

Módulo de assinaturas digitalizadas e motor de workflow com notação BPMN.

“Sabemos que somos um cliente difícil, algumas das nossas ideias não são fáceis de implementar, mas este é um processo que estamos a iniciar e para o qual contamos com a Quidgest para o levar a bom porto, de forma a construirmos um projeto de excelência para a Fundação INATEL.”

Pedro Bento, diretor informático da Fundação INATEL



A tecnologia ao serviço da engenharia e da investigação

Laboratório Nacional de Engenharia Civil

SOLUÇÃO

ERP SINGAP Solução Integrada de Gestão para uma das mais reputadas instituições de investigação mundiais no domínio da engenharia civil, com mais de 500 colaboradores, que inclui Gestão Financeira e Contabilidade Pública, Patrimonial, Recursos Humanos, Documental e Gestão Estratégica.

“O nosso trabalho com a Quidgest dura há cerca de quatro anos, quando o Laboratório decidiu reorganizar os seus processos. Procurámos analisar não só as funcionalidades que mais nos interessavam, mas também a relação custo-benefício e, por isso, a Quidgest foi a selecionada. Dentro das qualidades que destacamos na Quidgest e nas aplicações que adquirimos, estão a abrangência e a usabilidade. Neste momento, a informação está disponível e, sobretudo, com a desmaterialização que fizemos, conseguimos ganhos de eficiência e de recursos quer humanos, quer financeiros. O processo ainda não terminou, continuamos a contar com a Quidgest e temos a certeza de que, no futuro, iremos continuar a dispor desta parceria.” Alzira Santos, vogal do Conselho Diretivo do LNEC



Modernização da Administração Pública

CCDR LVT Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo

SOLUÇÃO

Gestão de Guias de Receita, com geração automática de ficheiro com referências Multibanco e receção do ficheiro da SIBS para recebimento automático.

“Queríamos agradecer este prémio em nome do sr. presidente da CCDR-LVT, que muito nos honra, e salientar a excelente colaboração e disponibilidade da Quidgest em todos os projetos que temos vindo a desenvolver.” Rosa Fradinho, diretora de Serviços de Comunicação e Gestão Administrativa e Financeira



Mobilidade

QI Mediação de Seguros, Lda.

SOLUÇÃO

Cr.doc, um sistema híbrido e inovador de Gestão de Cliente (CRM) com Gestão Documental, incluindo o módulo avançado de mobilidade, para maior facilidade de consulta de processo, inserção de dados e impressão de relatórios.*

“Gostaria de agradecer, em nome da QIseguros, a atribuição deste prémio, bem como todo o empenho que foi prestado no desenvolvimento da nossa plataforma e dos nossos serviços.”

Ernesto Lourenço, diretor-geral da QIseguros

*Caso de estudo na página 40



Luis Vicente, diretor Informático do IEFP, IP

Conceição Pinto, consultora externa no Espaço Municipal

João Pedro Ramos, gestor de projetos na GNB

Eduardo Graça, presidente da CASES

Bento Velhinho, administrador das Áreas de Recursos Humanos e Jurídicas dos SSCML

Hebert Viana, representante da Administração do Banco do Brasil

António Dias Coimbra, assessor do General Chefe do Estado-Maior do Exército

Augusto Baganha, presidente do IPDJ, IP



A tecnologia ao serviço do emprego e da formação profissional

IEFP Instituto de Emprego e Formação Profissional, IP

SOLUÇÃO

Netforce, o portal que assegura a Gestão de Formação Certificada para mais de cento e vinte mil formadores.

“Em nome do Instituto de Emprego e do presidente, gostaria de agradecer este prémio e agradecer, igualmente, a excelente colaboração que tivemos, por parte da Quidgest, na elaboração e implementação deste novo produto.” Luis Vicente, diretor informático do IEFP, IP



APTO - A excelência na gestão de pessoas

SSCML Serviços Sociais da Câmara Municipal de Lisboa

SOLUÇÃO

Implementação de um novo Sistema de Gestão de Recursos Humanos, com uma forte aposta na vertente estratégica. A migração do velho sistema de gestão de recursos humanos obsoleto foi efetuada em menos de 2 meses, seguindo a metodologia APTO - Atualização de Plataformas Tecnológicas Obsoletas, da Quidgest.

“Fica o meu reconhecimento público à Quidgest, que muito nos honrou com este prémio que acabei de receber.” Bento Velhinho, administrador das Áreas de Recursos Humanos e Jurídicas dos SSCML



Gestão mais eficiente do parque habitacional e do ambiente urbano

Espaço Municipal Renovação Urbana e Gestão do Património, E.M.

SOLUÇÃO

Gestão integrada de habitação social, com toda a sua complexidade contratual, social, urbanística, financeira, analítica e de reporte às entidades supervisoras, para mais de 50 bairros, 500 edifícios, 4.000 frações, 4.200 contratos e 6.000 inquilinos.

“Este prémio reflete o trabalho conjunto, sobretudo em termos de empenhamento das equipas da Espaço Municipal e da Quidgest, porque só assim se consegue o resultado que temos hoje. A empresa não tem saudades do sistema anterior, e isso é uma coroa de glória para nós todos.”

Conceição Pinto, consultora externa no Espaço Municipal



Novos desafios da banca

Banco do Brasil

SOLUÇÃO

Reportes Regulatórios Bancários (Corep e Finrep) e Prevenção de Branqueamento de Capitais (AML).

“Estamos muito honrados em estar aqui hoje com a Quidgest. Fizemos este trabalho numa situação complicada, em que estávamos presos a prazos, no meio de um projeto que não tinha dado certo, com um parceiro estrangeiro, e no qual a Quidgest teve a flexibilidade e a competência de entender e fazer um bom trabalho para cumprirmos os nossos objetivos. Agradeço, por isso, o trabalho espetacular que fizeram no Banco do Brasil.”

Hebert Viana, representante da Administração do Banco do Brasil



Otimização dos processos de negócio

GNB Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Imobiliário, S.A.

SOLUÇÃO

Sistema de desmaterialização da Gestão de Incidentes, desenvolvido em tecnologia MVC para maior mobilidade de utilização.

“Não posso deixar de agradecer ao Luis Santana, à Carla Gomes e à restante equipa da Quidgest... tendo em consideração a exigência que aplicámos no desenvolvimento deste portal.”

João Pedro Ramos, gestor de projetos na GNB



Soluções únicas

Estado-Maior do Exército

SOLUÇÃO

Gestão de Refeições para o Exército Português e respetiva adaptação ao Trident Juncture 2015, um exercício militar da NATO que, em Portugal, envolveu cerca de seis mil efetivos portugueses, entre mais de 30 mil militares de 30 países.

“Gostaria de agradecer à Quidgest, pois, com esta parceria, conseguimos ser mais eficazes, mais operacionais, porque efetivamente, da parte administrativa e de todos os processos, conseguimos poupar um conjunto de recursos, sermos mais eficientes e eficazes e apostar num melhor serviço ao cidadão.”

António Dias Coimbra, assessor do General Chefe do Estado-Maior do Exército



Desmaterialização e agilização de processos

CASES Cooperativa António Sérgio para a Economia Social

SOLUÇÃO

Portal de Credenciação Online de Cooperativas. A emissão de credenciais comprovativas da legal constituição e regular funcionamento das mais de duas mil cooperativas, em Portugal, passou a ser totalmente desmaterializada.*

“A Quidgest foi um parceiro exemplar, do ponto de vista da prestação do serviço, tendo sempre respondido de uma forma bastante eficaz e bastante pronta a todas as questões e a todos os problemas suscitados na implementação deste processo. Por isso mesmo, agradeço e tenho muita honra em ter recebido este prémio, em meu nome e da organização.”

Eduardo Graça, presidente da CASES

*Caso de estudo na página 38



Self-Service

IPDJ Instituto Português do Desporto e Juventude, IP

SOLUÇÃO

Emissão de certificados desportivos. Desmaterialização do processo de emissão de certificados para os mais de oitenta mil treinadores desportivos de todas as modalidades praticadas em Portugal.

“Queremos agradecer a atribuição deste prémio: é, para nós, uma enorme honra recebê-lo. Foi, de facto, uma parceria muito importante que tivemos com a Quidgest, que nos permitiu efetivamente melhorar a eficiência dos nossos serviços, tanto na certificação dos recursos humanos do desporto, como no licenciamento dos serviços desportivos e na homologação das ações e cursos de formação.”

Augusto Baganha, presidente do IPDJ, IP

Management & IT Trends 2016_2020 by Quidgest

Para onde vamos?

Com três décadas de experiência, e com projetos em todos os continentes e nos mais variados sectores de atividade, a rede de consultores da Quidgest, apoiada no **Genio** - uma plataforma diferenciadora para desenvolvimento rápido de melhores soluções de gestão -, possui uma perspetiva privilegiada sobre as tendências que vão marcar o nosso futuro próximo.

É esta perspetiva que partilhamos consigo neste artigo, tendo como cenário temporal a segunda metade da segunda década do novo século. Atrevemo-nos a complementar algumas das ideias feitas e até mesmo a tornar mais visível o que ainda não é evidente, a detetar mudanças quase impercetíveis, mas que têm mostrado resultados impressionantes, e a arriscar a formulação de estratégias coerentes para o futuro. Não esquecendo que “The best way to predict your future is to create it”, como dizia Abraham Lincoln e muitos outros depois dele, igualmente empenhados na construção de um melhor futuro para todos.

1. Globalização INFO INCLUSÃO GLOBAL

As tecnologias de informação facilitam a expansão de ideias, produtos e competências, independentemente da localização geográfica das pessoas e nações. Criando canais eficazes para o intercâmbio de conhecimento, as tecnologias de informação são o catalisador da integração e do conhecimento global.

#QuidSolutions
Soluções de desenvolvimento e cooperação powered by Genio



2. Experiências únicas

Enriquecer os sistemas de informação com funcionalidades que proporcionem aos utilizadores experiências únicas para melhorar o seu desempenho.

Customização em massa (Mass) Customization

Do genérico para o específico.
É a evolução natural dos processos de negócio, resultante do aperfeiçoamento dos padrões tradicionais de organização. Aumenta significativamente a flexibilidade e a agilidade das empresas e melhora o seu desempenho, mantendo os custos competitivos.

Ludificação Gamification

A aplicação de elementos de conceção e princípios de jogo em contextos de não-jogo, de modo a melhorar o envolvimento dos utilizadores, aumentar a produtividade organizacional, facilitar a aprendizagem, agilizar o recrutamento e a avaliação, facilitar a utilidade dos sistemas. As técnicas de *gamification* esforçam-se para alavancar desejos naturais das pessoas para a socialização, o domínio, a realização pessoal, o *status*, a auto-expressão ou o altruísmo.

#QuidSolutions
BSC Quidgest®



3. Smart Input Internet of Everything Sensing Data

Para alimentar os sistemas de informação do futuro de forma económica e viável, a solução é a “aquisição” automática de dados através de sensores, de leitores e de interfaces máquina-máquina.

A IoT vai transformar o modo como nos relacionamos e utilizamos os objetos comuns do nosso quotidiano.

A chamada “Internet das Coisas” – que nada mais é do que um novo termo para designar a computação ubíqua – apresenta inovações que possibilitarão a estes objetos conectarem-se à rede e interajam com as pessoas.

#QuidSolutions
Padrões para integração da informação recolhida automaticamente powered by Genio



Data Mining

Para descobrir regras, identificar fatores e tendências-chave, evidenciar padrões e relacionamentos ocultos em grandes bases de dados e para auxiliar a tomada de decisões sobre estratégia e vantagens competitivas.

4. Proximidade mobilidade ubiquidade

A mobilidade garante uma maior proximidade entre as empresas e o seu universo de clientes, e é com uma visão focada que as empresas poderão melhorar o seu posicionamento estratégico no mercado, estimulando o crescimento económico.

#QuidSolutions
Portais Self-service Soluções móveis



5. Interoperabilidade

Dois sinais de maturidade, de uma organização ou de uma indústria, são:
1) a possibilidade de uma solução (processo, equipamento) estabelecer um diálogo fácil com outras soluções, de outros *players*
2) a facilidade de substituição de uma solução (processo, equipamento) por outra semelhante.

Quase sempre, tal requer a entrada em cena de um desbloqueador externo (uma norma, uma convenção, um modelo comum, um regulador). No *software* de gestão, a interoperabilidade (logo, a maturidade) é ainda muito incipiente. E os maiores vendedores internacionais protegem a sua base instalada, dificultando ao máximo a interação com outras soluções. Porém, as vantagens da interoperabilidade são tão significativas que esta insuficiência se vai inverter no futuro próximo, permitindo maior independência, maior agilidade e melhor controlo de cada organização sobre o seu futuro.



6. Model Driven Development



700 000 [▲]
programadores em falta
na Europa até 2020

A solução mais óbvia não tem sido proposta. Não é a formação, nem a importação de competências. **É A AUTOMAÇÃO**

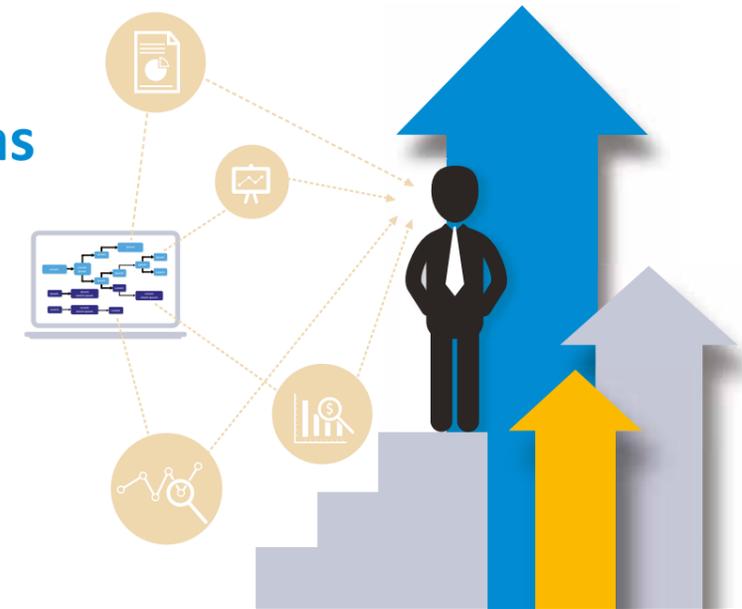
#QuidSolutions
Genio
Genio4All
SmartSourcing

10. SI como fonte de vantagens competitivas

Nicholas Carr estava bem enganado, os sistemas de informação constituem uma vantagem competitiva das melhores organizações e não um mero custo.

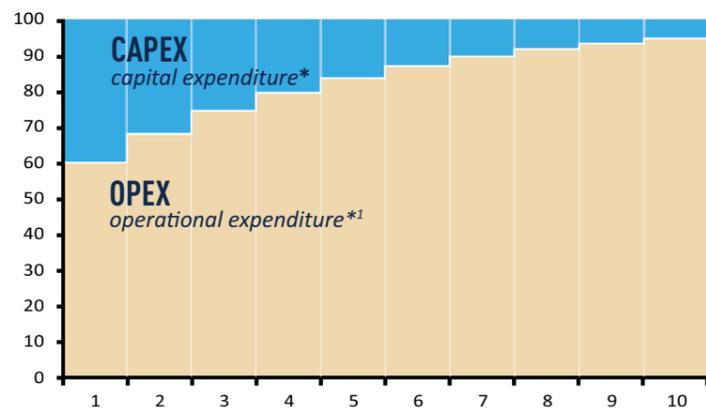
Agilidade
Produtividade
Diferenciação
Co-inovação

#QuidSolutions
Soluções inovadoras e diferenciadoras para cada organização powered by Genio



7. Abandono de tecnologias legacy obsoletas

Otimização de custos >> Redução de custos



* O montante de investimentos realizados de forma a melhorar o desempenho da empresa.
*1 O capital utilizado para manter ou melhorar os ativos de uma empresa.

Identificar problemas para produzir soluções
Com orçamentos constantes, o desenvolvimento de novas soluções está comprometido pelo custo de manutenção das soluções existentes. E cada nova solução agrava esse custo.

Quando se ganha coragem para mexer no legacy, as poupanças são consideráveis

#QuidSolutions
APTO para redução do OPEX
Eficiência energética
RH Timesheet Management
Gestão de iniciativas e ideias
SmartSourcing

8. Transformação digital

RITMO ACELERADO DE MUDANÇA

Ao contrário das restantes tecnologias de informação (hardware e comunicações), os sistemas de informação (SI) não têm a tradição de ser um driver da mudança na vida das empresas ou dos governos. Não lideram, não puxam pelas organizações. Têm sido o que vem atrás, o que é arrastado. Mas vão passar a sê-lo.

Time2market

É a chave do sucesso competitivo de qualquer empresa. As exigências do processo-chave para o rápido time2market são:
· rápida identificação das necessidades do cliente;
· processo de desenvolvimento automático e instantâneo de soluções;
· recursos para apoiar o projeto em todas as suas fases.

#QuidSolutions
Soluções RAD (Rapid Application Development)
powered by Genio

9. Back to Data

A importância que atualmente damos a temas como Analytics ou Big Data vai ter correspondência na reorientação da estruturação de sistemas de informação de gestão em torno dos dados, em detrimento da, até agora prevalecente, orientação a processos. A favor do data-oriented está o facto de os dados serem mais estáveis e os processos mais volúveis. Mas não só. Os dados são também mais evidentes do que os processos. Não obstante estas vantagens, mais de 90% das abordagens a novos sistemas de informação são, em 2015, orientadas a processos. Até ao fim da década, esta abordagem process-oriented vai diminuir.

Estruturar dados

Os sistemas de informação e gestão vão progressivamente incluir uma nova dimensão, associada à qualidade ou à origem dos dados. Uma dimensão que explicita a confiança que temos nos dados é essencial para a qualidade das decisões tomadas (e para a distribuição das decisões, de acordo com a tendência 11).

#QuidSolutions
QSearch | CAV | Modelação com Genio

12. Execução estratégica

BOAS DECISÕES DISTRIBUÍDAS

A estratégia é trabalho de todos, dentro de uma organização. Melhoria contínua em tempo real, com decisões distribuídas, mas, mesmo assim, estrategicamente alinhadas.

Futuro em tempo real

Os processos de decisão vão mudar, cada vez mais não é decisão a posteriori, mas em tempo real.



11. Desafios da regulação

Para os reguladores

Regulação Lean:

- eliminação de desperdícios e trabalho desnecessário (MUDA)
- impedimento de erros (POKA YOKE)
- melhoria/reavaliação contínua do impacto (KAIZEN)

Para os regulados

Integração rápida dos processos

Capacidade de adaptação contínua à alteração de regras

#QuidSolutions

Gestão de Reportes Regulatórios Corep/Finrep
Gestão financeira SNC-AP
Solução QAP
Casos de estudo IPDJ e CASES (na página 38)



#QuidSolutions

BSC Quidgest® permite a construção do mapa estratégico, monitorização e controlo de resultados e definição de iniciativas. Informação, planeamento, monitorização e controlo em tempo real. Flexível, intuitivo e integra com outras soluções informáticas (ERP ou CRM).



Vasco Lagarto do TICE.PT

Presidente da Comissão Executiva do Polo das Tecnologias de Informação, Comunicação e Eletrónica (TICE.PT), Vasco Lagarto é licenciado em Engenharia Eletrotécnica pela Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto e tem o estatuto de Master of Science em Telecomunicações, pela Universidade de Essex, em Inglaterra. Iniciou a sua atividade profissional no Centro de Estudos de Telecomunicações da Portugal Telecom, a atual PT Inovação. Exerceu a profissão de docente na Universidade de Aveiro, lecionando várias disciplinas na área das telecomunicações.

A visão do TICE é fazer de Portugal, até 2020, uma referência mundial no sector das TIC. Como é que tem sido e como vai ser esse caminho?

Ter um objetivo ambicioso é sempre necessário porque nos “obriga” a lutar e a focalizar. Assumir uma visão deste género significa que a internacionalização é um objetivo implícito. Neste contexto, o TICE.PT tem procurado tirar partido de um conjunto de oportunidades que possam incrementar a sua visibilidade exterior. Estas oportunidades passam pelo envolvimento em ações com outros *clusters* europeus, quer em ações conjuntas, nomeadamente através da iniciativa ICT4Future, quer em acordos bilaterais e pelo envolvimento na iniciativa European Cluster Excellence, tendo o TICE.PT obtido o chamado “Global Level” no alinhamento com os desafios de qualidade da iniciativa.

O envolvimento em várias iniciativas europeias, dando origem à assinatura de um conjunto de MoU, o envolvimento em projetos internacionais, quer como parceiro quer como líder, e a participação em ações de avaliação de carácter internacional, como o Eurocloud Awards, são também oportunidades das quais o TICE.PT tem procurado tirar partido. Além disso, a implementação da plataforma www.560inbusiness.pt, que inclui a diáspora e a comunidade científica (esta última em fase de construção), é vista como uma forma de incrementar a visibilidade exterior do TICE.PT. É de salientar que todas estas ações, assim como a sua recetividade internacional, só são possíveis graças à perceção e reconhecimento do valor das entidades associadas do TICE.PT.

Nos últimos tempos, as ações referidas têm reforçado ainda mais as ligações internacionais do TICE.PT, quer através de solicitações diretas de cooperação bilateral, quer através de convites para a participação em consórcios internacionais. O TICE.PT pretende utilizar estes meios precisamente para incrementar a interação entre os seus associados e os associados de entidades similares. Isto é, o TICE.PT quer usar estes meios com o objetivo de aumentar a exposição dos associados em ambientes internacionais, criando oportunidades para o envolvimento em consórcios internacionais, quer para a prestação de serviços, quer para a criação de projetos.

Em resumo, é intenção do TICE.PT continuar com a estratégia que até agora foi implementada, não deixando, contudo, de estar atento a novas oportunidades que possam surgir. Isto sem deixar de alavancar o “trabalho de casa”, uma vez que são os resultados deste que permitem projetar lá fora as capacidades dos diferentes atores nacionais.

Quais os principais desafios que ainda se colocam às empresas tecnológicas nacionais no processo de afirmação internacional?

A maioria das nossas empresas é de pequena dimensão. A afirmação no mercado internacional poderá passar por encontrar um parceiro internacional que se possa sentir complementado pela contribuição nacional, por participar em consórcios internacionais, por encontrar um nicho de mercado que, ainda assim, seja relevante.

Outras formas de afirmação internacional podem incluir a cativação de nacionais dos mercados alvo para trabalharem em Portugal, de modo a facilitar as ligações a esses mercados de exportação, e ainda tirar partido de empresas portuguesas já a atuar nos mercados internacionais.

Agregar um conjunto de empresas nacionais, mantendo a sua independência, de forma a apresentarem uma maior dimensão e, assim, poderem ter uma representação reforçada nos mercados internacionais é, também, uma forma de afirmação no mercado global.

Quais as nossas maiores valências?

As nossas maiores valências são o conhecimento, aliado a uma grande capacidade de adaptação, criatividade e capacidade de diálogo intercultural.

Qual tem sido o papel das associações?

As associações têm facilitado a internacionalização promovendo a participação em feiras, em determinados mercados ou organizando missões, estas já com definição de ações alvo. De qualquer forma, os resultados destas ações são sempre muito em função do empenho/desempenho das empresas participantes.

Qual o papel da TICE.PT no apoio específico às empresas produtoras de software nacionais?

O TICE.PT tem procurado dar visibilidade às empresas nacionais através da criação da plataforma espelho “Nessi”, ligada à sua “congénere” europeia (NESSI).

Com esta criação, o TICE.PT pretende incrementar a interação das entidades nacionais com as internacionais, criar um espaço nacional de discussão sobre a temática europeia, levando mesmo à criação de condições para incluir a visão nacional na visão europeia, e criar condições para a participação em projetos internacionais e nacionais. No entanto, e como em tudo, os resultados são sempre função do envolvimento e empenho de cada um.

Através da criação desta plataforma, pretende-se, ainda, estabelecer ligação a empresas/entidades internacionais e a membros de clusters europeus com os quais o TICE.PT tem ligações.

Acha que faz sentido a criação de uma associação específica para essas empresas?

Não será só a criação de uma associação específica que irá ultrapassar as dificuldades. Tudo passa por uma maior cooperação entre os diferentes atores e um maior reconhecimento mútuo das competências de cada um. O segredo está sempre no respeito mútuo e na capacidade de cooperar, reconhecendo-se que se está num ambiente competitivo. Fácil não é, mas que é necessário, é!



Vasco Lagarto

No campo da internacionalização, existem exemplos de criação de empresas (agregando várias nacionais) para atuar no mercado externo, mantendo cada uma a sua identidade própria no mercado nacional.

Como vê a evolução da inteligência económica dos nossos decisores, técnicos, gestores, políticos e sociedade em geral, na redução de importação de tecnologias que podem ser desenvolvidas em Portugal?

É importante que nos consciencializemos todos de que, sempre que possível, devemos privilegiar os produtos e serviços com valor acrescentado português. Todos os produtos devem ser privilegiados, desde os de consumo genérico aos de consumo mais específico, sempre com a necessária e devida transparência e exigência no que concerne à qualidade e desempenho. Neste campo, há que exigir, aos diferentes atores nos processos, qualidade na produção dos cadernos de encargos e na definição clara dos processos de escolha.

Ouve-se dizer que temos neste momento uma geração altamente qualificada. No entanto, continuamos a não reconhecer, cá dentro, a nossa capacidade e competência, quer individual quer coletiva!

E no apoio à internacionalização das nossas valências?

O maior apoio que se pode dar à internacionalização das nossas valências é usá-las “intramuros”! É ter em Portugal verdadeiros demonstradores, em funcionamento real, como resultado da nossa “massa cinzenta”.

É frequente ouvir-se que devemos fazer as coisas para o “mundo”, e não apenas para Portugal. É verdade, mas temos que começar por algum lado, e o melhor para começar é por usar em “casa”. Neste campo, ainda temos muito que “crescer” em capacidade de aceitação do “nacional”.

E na aposta estratégica nas TIC para terem um maior peso no PIB?

A aposta estratégica nas TICE é inevitável, estamos na era do digital. Tudo, num futuro mais ou menos próximo, terá uma forte componente TICE! No entanto, não chega fazer uma aposta estratégica, há que passar da estratégia à ação, do potencial à realidade! É necessário tirar partido da nossa competência e do conhecimento transmitido e gerado no nosso tecido educativo. ●

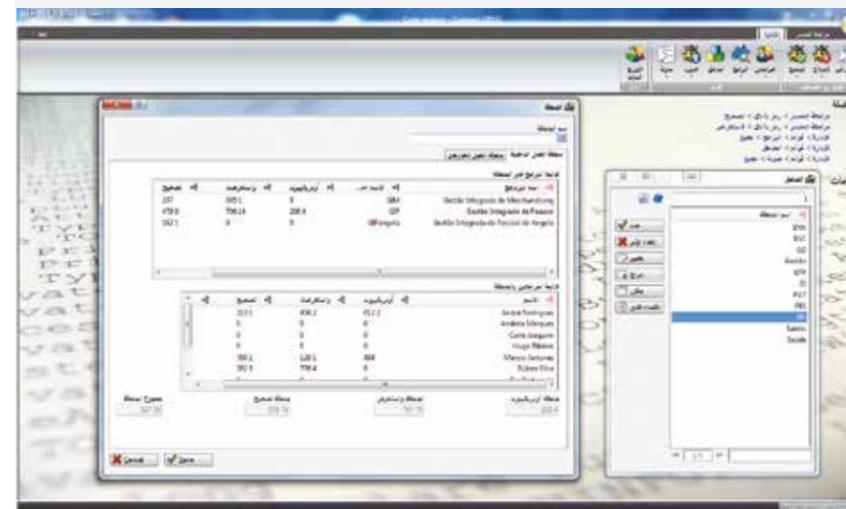
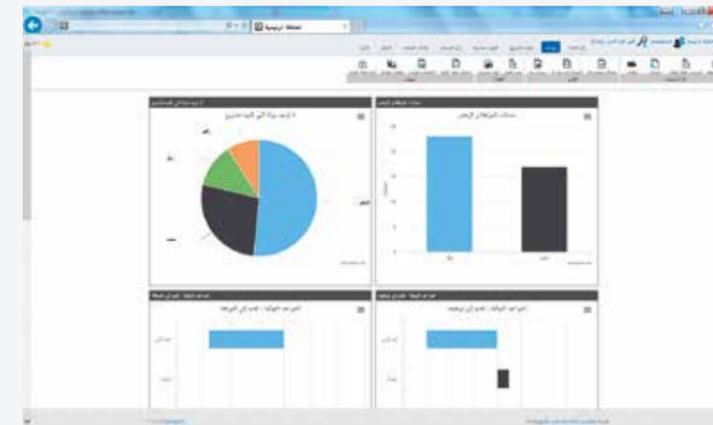
#SOLUÇÕES EM DESTAQUE

Genio em árabe

Tendo como contexto a sociedade global e a separação de países distantes ao passo de um clique, o Genio desde há algum tempo passou a poder gerar aplicações em idiomas suportados por Unicode. Assim, o passo seguinte neste caminho não podia deixar de ser a preocupação de fornecer uma aplicação customizada aos utilizadores de *layouts* Right-to-Left (RTL).

A cultura árabe, cuja tradição, costume e educação é para a utilização da escrita da direita para a esquerda, tinha na utilização informática, ao estilo “ocidental”, o completo oposto. Este conflito de culturas era, no mínimo, pouco agradável, refletindo-se no distanciamento de muitos utilizadores mais conservadores ou resistentes à mudança.

Assim, de modo a poder proporcionar uma utilização informática com total comodidade à cultura árabe, a Quidgest adaptou o Genio aos utilizadores de *layouts* RTL. Estes podem, agora, usufruir do uso de todo o conjunto de sistemas de informação que a Quidgest oferece no seu estilo de utilização e idioma nativos.



Quanto tempo demorou a adaptação do Genio ao RTL?

Demorou cerca de 3 dias, para Windows, e outros 3 dias também para web MVC.

O facto de o Genio ser feito com o Genio ajudou?

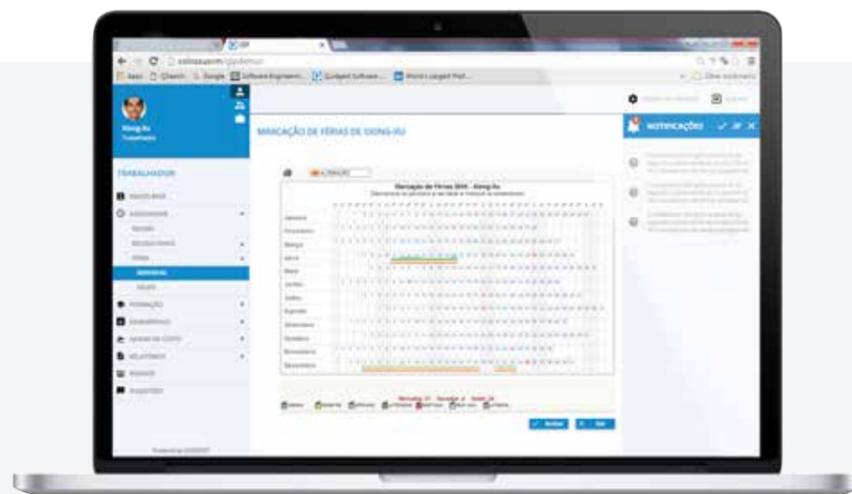
Ajudou bastante. Toda a aplicação e *layout* são geridos e gerados pelo Genio, o que permite que tudo o que se gere em qualquer sistema seja automaticamente ajustado. As novas funcionalidades, os novos menus e formulários são automaticamente ajustados ao padrão de *layout* definido e o idioma do cliente. Isto é, se o cliente pretender alterar o idioma, o *layout* será automaticamente ajustado. Numa abordagem mais técnica, no que diz respeito aos padrões encontrados, o desafio mais relevante, aquando da adaptação do Genio ao *layout* RTL, prendeu-se com a identificação da característica que, consoante o *layout* definido em determinado idioma, o compilador deve inverter, sem perder a sua identidade. Ou seja, o compilador, que interpreta a geração do Genio, deve inverter as coordenadas originais dos formulários criados, com exceção da inversão de algumas imagens que devem permanecer inalteradas, para não perder a sua identidade. Por exemplo, uma imagem com uma bandeira nacional não deve ser alterada, mas uma seta horizontal pode ou não (consoante o caso, configurável) ser desejável que permaneça na sua forma original.





QHR Sistemas de recursos humanos têm nova imagem

Centrado na ótica de *user experience*, em que a imagem e o *design* têm um peso cada vez maior, os sistemas de recursos humanos têm vindo a ser atualizados.



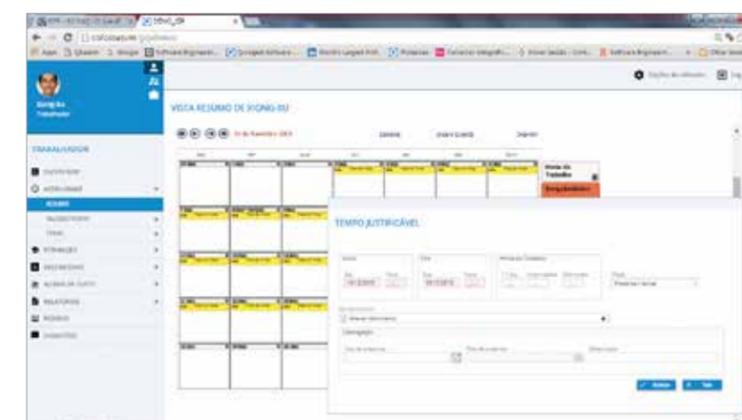
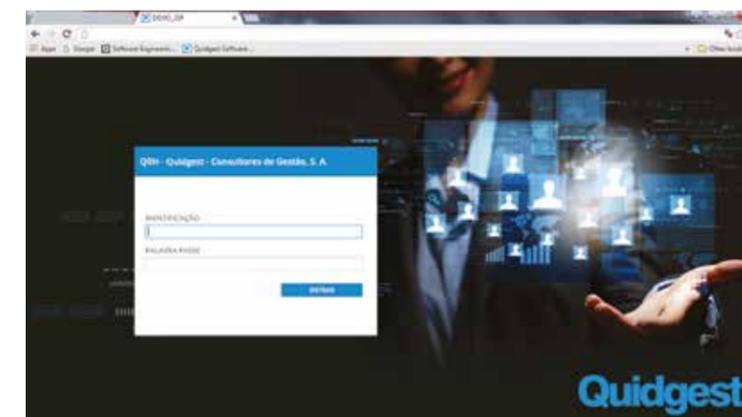
O Portal Self-Serve do Colaborador é uma ferramenta *web* para gestão de informação entre os colaboradores e a gestão de topo de uma empresa.

Nesta perspetiva, efetuou-se um *update* ao portal com novas funcionalidades e um novo *design*. Este conta com uma nova área de notificações: novos tipos de notificações, direcionadas para diferentes tipos de perfis, e, ainda, a capacidade de as gerir. A Vista de Resumo permite aceder aos dados de assiduidade num único local, podendo ser uma abordagem semanal e/ou mensal, controlar situações irregulares e inserir eventos. Foi acrescentada uma Vista de Aprovações/Autorizações, onde são apresentadas todas as tarefas que necessitam de atuação por parte dos diretores. Também o *design* traduz esta simplificação ao nível da *user experience*: utilização da mesma tipologia de cores para as diferentes interações; menus e opções mais diretas para a ação a realizar, procurando uma navegação mais fácil e intuitiva, tanto para colaboradores como diretores.

Com o mesmo intuito da atualização da versão *web*, foi feito um *update* dos sistemas Windows. A mudança nestes sistemas foi feita essencialmente através da atualização da imagem, com novos ícones e *splash* de ecrã. Estes funcionam de forma contínua, o ícone de uma cor fará abrir o *splash* no ecrã da mesma cor, correspondente a cada módulo de recursos humanos. ●



Para saber como fazer o *upgrade* para o novo *layout*, entre em contacto com a equipa de Recursos Humanos da Quidgest para rh@quidgest.com ou pelo 213 870 563.





Gestão Documental agiliza processos de credenciação

A Cooperativa António Sérgio para a Economia Social (CASES) foi fundada com o objetivo de reconhecer, promover, dinamizar, fortalecer e qualificar o setor da economia social. Assente numa parceria efetiva entre o Estado e as organizações representativas do setor da economia social, assume a forma jurídica de “cooperativa de interesse público”, tendo por objeto a cooperação entre o Estado e este tipo de organizações.



O DESAFIO

O desenvolvimento de um Portal de Credenciação Online de Cooperativas nasceu na sequência de um projeto, iniciado em 2013, de desmaterialização e agilização dos processos gerais de gestão documental da CASES. Nesse sentido, surgiu esta nova fase, com o objetivo de desmaterializar o processo de emissão da credencial e, ao mesmo tempo, dar o primeiro passo para a constituição de uma base de dados do sector cooperativo que correspondesse às necessidades de informação interna e externa.

Pretendia-se não só credenciar de forma fiável e auditável o maior número possível de cooperativas, correspondendo assim às exigências do novo Código Cooperativo (Lei n.º 119/2015 de 31 de agosto), bem como aumentar o número de cooperativas a solicitar a emissão de credencial.



A SOLUÇÃO

O processo de aquisição da solução seguiu as normas legais previstas para a contratação pública, adequadas ao objeto do serviço e ao preço. A positiva colaboração com a Quidgest, no âmbito da anterior aquisição de um Sistema de Gestão Documental e do respetivo módulo de Credenciação, foi fundamental para a decisão de adjudicação, com as correspondentes vantagens de compatibilização com os sistemas já existentes.

De modo a responder às novas competências previstas no atual Código Cooperativo, a solução desenvolvida facilita, agora, a desmaterialização de um processo que, até à data, se realizava com o envio da documentação para credenciação em suporte de papel e circulava internamente de forma física. Ao processo acresciam, ainda, os respetivos custos associados ao tempo despendido para realização destas tarefas.

A desmaterialização de todo este processo permite, para além da submissão *online* e em suporte digital de toda a documentação, a disponibilização imediata da credencial no Portal de Credenciação logo após a sua aprovação e assinatura digital, notificando automaticamente a cooperativa dessa situação, tal como acontece com outros pedidos que sejam realizados no portal.

OS RESULTADOS

O processo de credenciação que se iniciou a 1 de junho de 2015, exclusivamente via *online*, permitiu, além da sua desmaterialização, responder com maior rapidez às solicitações de credencial. Em três meses, registaram-se no Portal de Credenciação Online 501 cooperativas e foram emitidas 343 credenciais.

Na generalidade, foram verificadas melhorias ao nível da partilha de informação e comunicação entre serviços, promovendo ainda a eliminação de informação paralela, a redução de erros e a notificação automática de todos os intervenientes no processo de credenciação.

A produtividade média dos técnicos da CASES envolvidos no processo cresceu por via da simplificação do processamento da informação, o que se traduziu numa maior velocidade na execução de todas as tarefas associadas e numa redução substancial dos erros de introdução de dados, por meio dos mecanismos de validação e preenchimento automático.

A implementação desta solução traduziu-se também numa notória redução dos custos operacionais, com a desnecessidade de impressão dos elementos fornecidos pelas cooperativas ou de envio por correio em carta registada da credencial, assim como do tempo despendido pelos técnicos afetos à análise dos processos. Assim, reduziu-se a duplicação

de tarefas e, por sua vez, uniformizou-se o fluxo normal de tratamento e validação dos processos.

Por fim, e da parte da CASES, é de referir que o sistema estruturado permitiu a conclusão do processo da emissão da credencial, desde a sua receção ao seu pedido. Além disso, merece destaque a constituição da base de dados do sector cooperativo, agora disponível no sistema, cujas potencialidades são particularmente relevantes no âmbito das atribuições da CASES. ●

“O trabalho da equipa da Quidgest e os serviços prestados foram de qualidade elevada, tendo-se verificado disponibilidade e profissionalismo, por parte da equipa, para esclarecimento e resolução de questões, através de um fluxo comunicacional que refletiu uma verdadeira parceria. Esta parceria e constante apoio por parte da Quidgest conduziram ao sucesso do projeto, refletido nas reações genericamente positivas por parte das cooperativas utilizadoras do portal.”

Eduardo Graça, presidente da Cooperativa António Sérgio para a Economia Social



501
registos *online**

343
credenciais emitidas*

*em 3 meses



Solução Cr.doc reduz 30% dos custos

A QISeguros, com sede em Viseu, tem desenvolvido a sua atividade em associação com duas empresas: a Lourenço & Costa, Consultoria Empresarial e a Telmo Pereira, Consultoria Lda. As três entidades, das áreas de seguros, consultoria e contabilidade, respetivamente, há muito que sentiam a necessidade de adotar um sistema de serviços partilhados através do qual pudessem aceder à informação dos seus *stakeholders* e gerir toda a documentação relativa às apólices e às candidaturas a projetos financiados. Adicionalmente, existia uma lacuna no que respeitava à gestão da documentação contabilística dos seus clientes.



O DESAFIO

A quantidade considerável de *emails* que era necessário enviar aos clientes, o acompanhamento comercial dos mesmos e o arquivo dos documentos e processos relacionados foram os fatores e necessidades que conduziram à implementação do projeto de Cr.Doc na QISeguros. Com a aquisição desta solução de Gestão Integrada de Clientes e Documentação, a empresa pretendia automatizar o envio de documentação para os clientes e aumentar a prospeção de mercado.

Após uma procura exaustiva na *web* das soluções existentes neste domínio, contactos diretos com algumas empresas e uma análise das propostas recebidas, a QISeguros considerou que a Quidgest não só apresentava o *software* pretendido a um preço vantajoso, como demonstrou possuir a experiência exigida para a implementação do projeto.



A SOLUÇÃO

O Cr.Doc Quidgest é um sistema complexo que integra a automação de vendas e de *marketing*, serviços de atendimento ao cliente e gestão documental.

Este Sistema de Gestão Integrada de Clientes e Documentação abrange tanto a gestão de relações com clientes externos – entidades que se relacionam direta ou indiretamente com a empresa –, como os respetivos colaboradores, gerindo todos os documentos e processos criados ou relacionados. Com base no *feedback* obtido, a empresa atua e decide políticas de *marketing*, de atendimento e de vendas que lhe permitem maximizar o valor de cada cliente de forma individual.

A solução desenvolvida permite gerir, registar, armazenar e consultar, de forma transversal, toda a informação produzida e em circulação na QISeguros, assim como controlar os prazos de resposta e a realização de tarefas de uma forma mais célere. O sistema proporciona ainda uma gestão eficaz dos fluxos informacionais que, além de reduzir custos, permite obter ganhos significativos de eficácia e eficiência.

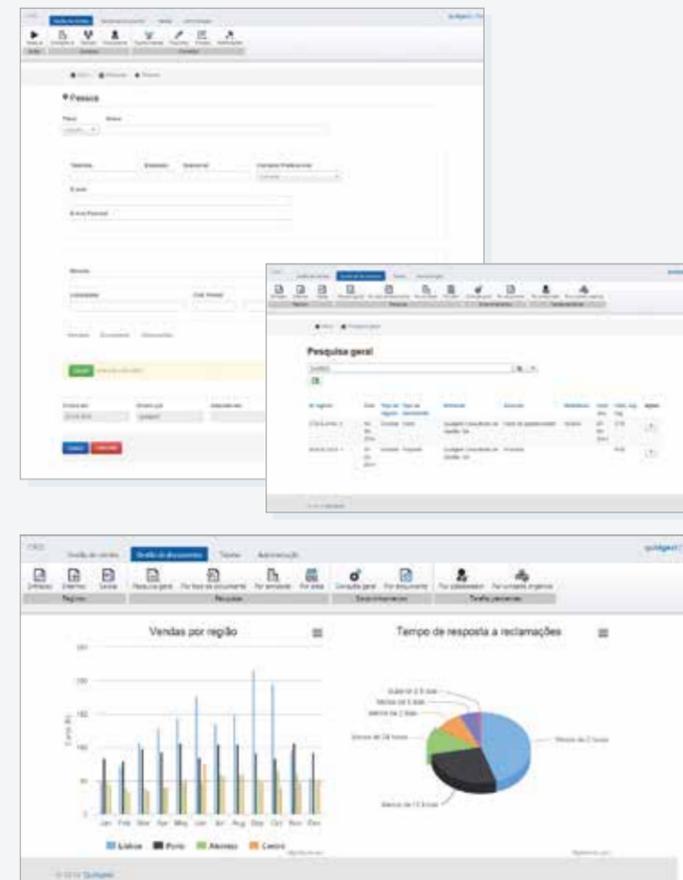


-30%

custos operacionais

RESULTADOS

Os principais resultados alcançados com a implementação do Cr.Doc são o acesso, por parte do cliente, à sua documentação institucional e fiscal, um arquivo digital mais simples e intuitivo, rotinas de envio mais céleres e eficazes e a correção de falhas na relação com os clientes. Ao nível da gestão da informação, destaca-se uma maior partilha da mesma, um maior controlo e monitorização de dados por vários utilizadores e uma maior comunicação entre serviços, através de uma base de dados única. **A QISeguros afirma ter reduzido os seus custos operacionais em cerca de 20 a 30% após a implementação do sistema da Quidgest.**



“A principal mais-valia da aquisição do software Cr.Doc prende-se com a existência de uma única solução para a Gestão Documental e CRM. Além disso, é ainda possível, com base no feedback obtido, atuar e decidir políticas de marketing e de atendimento que permitam à QISeguros maximizar o valor de cada cliente de forma individual. A equipa da Quidgest destacou-se, ao longo de todo o projeto, pela sua simpatia, qualidade e profissionalismo.”

Telmo Pereira, gerente da QISeguros

#PARCERIAS



Novo curso de Balanced Scorecard em parceria com a Sabe Online

A Quidgest desenvolveu um curso *online* de Balanced Scorecard em parceria com a Sabe Online. O curso, que se encontra disponível no *website* da Sabe Online [www.sabe-online.com], tem a autoria e participação de Joana Miguel Santos, consultora de Gestão Estratégica. Com este curso, os destinatários irão aprender a implementar a metodologia de Balanced Scorecard na sua organização, melhorar o seu desempenho e assegurar o alinhamento entre a estratégia definida e as ações operacionais. Além disso, a metodologia permite alinhar a estratégia, objetivos e ações, além de facilitar a monitorização e a aplicação de medidas corretivas em tempo real. Este curso de Gestão Estratégica foi especificamente desenhado para dotar os formandos de ferramentas práticas. Entre outros instrumentos, é apresentado o *software* BSC Quidgest®, o sistema de gestão de informação desenvolvido pela empresa tecnológica para apoiar a implementação da metodologia de Balanced Scorecard nas organizações. A ferramenta serve, desta forma, de suporte para o desenho do mapa estratégico e controlo da execução das metas dos diversos indicadores, agrupados por objetivos e perspetivas estratégicas, conforme exemplificado detalhadamente na componente teórica do curso. O curso tem como principais destinatários profissionais que contribuem ou desejam contribuir ativamente na formulação, planeamento ou execução estratégica da sua organização e gestores e profissionais com cargos de liderança. Tem uma duração de 103 minutos de conteúdos de qualidade em vídeo HD, exercícios em cada módulo e anexos preparados pela autora. No final do curso, o participante receberá ainda um certificado. **Pode obter imagens e mais informação sobre o curso em: www.sabe-online.com/products/balanced-scorecard**

#INTERNACIONALIZAÇÃO

Há 7 anos a apoiar o desenvolvimento de Moçambique

Apostar no desenvolvimento da economia e da cidadania locais, através da transferência de tecnologia, parcerias e criação de emprego são algumas das prioridades estratégicas da empresa para este país. Em 2015, a Quidgest celebra o seu 7.º aniversário em Moçambique, onde a empresa tem vindo a desenvolver diversos projetos relacionados com a Administração Pública. A aposta da Quidgest no mercado moçambicano teve rapidamente retorno, uma vez que em 2009, um ano depois da criação da empresa, surgiu o primeiro grande projeto. Este projeto foi realizado no âmbito da implementação de uma solução de Planeamento Urbanístico, Gestão e Administração Territorial, no Conselho Municipal de Maputo, financiada pelo Banco Mundial – o SIGEM. A Quidgest implementou ainda um Sistema de Informação de Registo Predial, com uma dimensão nacional e uma base de dados centralizada num sistema único, em substituição dos atuais registos em papel. Adicionalmente, pela mão de Carlos Marques, *partner* e *manager* da Quidgest Software Plant, a empresa tem levado a cabo iniciativas como seminários e conferências gratuitas para a formação de gestores de topo e quadros das organizações moçambicanas, em diversas áreas de conhecimento: gestão estratégica, gestão documental e gestão de recursos humanos. “Investir na capacitação e integração de jovens quadros e na transferência de tecnologia para manutenção e evolução das soluções instaladas, bem como na procura de novos projetos e desafios é a aposta da empresa a médio e longo prazo”, afirma Carlos Marques. Entre os projetos desenvolvidos pela empresa neste país, surgem outras referências como o Sistema de Controlo de Cartas de Condução do INATTER, a Solução de Gestão de Exames para Pessoal Aeronáutico, bem como mais recentemente o envolvimento com a AID-global no apoio a programas humanitários. ●



Para melhorar, importa conhecer.

Temos um conjunto de informações sobre os sistemas que mais interessam à sua organização preparado para si. A cada conjunto de informação pedido e expedido por correio está associado um selo exclusivo da Quidgest. São selos baseados em diversas obras de arte famosas mas com uma interpretação nova. Conheça-nos e às nossas soluções e coleccione a nossa série de selos exclusivos.

Peça-nos uma demonstração e envolva os utilizadores-chave na demonstração. Eles saberão reconhecer a qualidade das soluções da Quidgest.

Gestão Global



Homenagem a René Magritte

Gestão Financeira



Homenagem a René Magritte

Gestão de Recursos Humanos



Homenagem a M.C. Escher

Gestão Documental



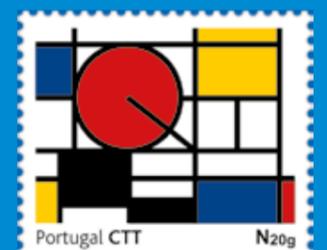
Homenagem a Andy Warhol

Aprovisionamento e Gestão Patrimonial



Homenagem a Roy Lichtenstein

Gestão Estratégica e BSC



Homenagem a Piet Mondrian

 www.quidgest.com

 Quidgest

 Quidgest

 Quidgest

Quidgest

Quidgest Portugal:

R. Castilho, n.º 63 – 6.º
1250-068 Lisboa | Portugal
tel. (+351) 213 870 563

Quidgest Moçambique:

R. John Issa, n.º 260
Maputo | Moçambique
tel. (+258) 21 30 37 32

Quidgest Timor-Leste:

Timor Plaza, CBD2, Unit 403-404
Comoro | Díli | Timor-Leste
tel. (+670) 76 82 47 19
(+670) 77 45 64 29

Quidgest Alemanha:

Konrad-Zuse-Platz, n.º 8
81829 München | Germany

Quidgest Marrocos:

R. Siam Imm n.º 6
Appartement n.º 3
Rabat | Morocco

Geral: quidgest@quidgest.com

Comercial: solutions@quidgest.com

Marketing: marketing@quidgest.com