



## /// EVIDENCE IT EVIDENCE BASED SOFTWARE

### Entrevista

**EMGHA: Gestão mais eficiente do parque habitacional**

### Soluções em destaque

- Uma gestão integrada de informação
- Q-2D Reader
- Gestão da Formação Interna
- Gestão de Obras, Manutenção e Conservação

### Tecnologia

A engenharia do *software* avança por padrões  
**Padrões relacionados com pesquisas, listas, formulários e *interfaces***

## Visite-nos



Site: <http://www.quidgest.com>

---



Blog: <http://www.quidgest.com/blog/>

---



Mail: [quidgest@quidgest.com](mailto:quidgest@quidgest.com)  
[solutions@quidgest.com](mailto:solutions@quidgest.com)  
[marketing@quidgest.com](mailto:marketing@quidgest.com)

---



Facebook: Quidgest

---



Twitter: <http://twitter.com/Quidgest>

---



Linkedin: <http://www.linkedin.com/company/24660>

---

Pode ter acesso a esta revista em formato digital  
e às edições anteriores em:  
[http://www.quidgest.com/q\\_docsPT.asp#QuidNews](http://www.quidgest.com/q_docsPT.asp#QuidNews)

### Editor

Cristina Marinhas

### Design editorial

André Ancião

### Revisão de texto

Fernando Cruz

### Colaboradores desta edição

Carlos Costa, Kim Lembeck, Patrícia Bento, Riddhi Jamnadas e Sílvia Pereira

### Data

Julho 2011

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

Esta publicação não é escrita de acordo com o novo acordo ortográfico.

---

ISSN 1647-1121

---

# sumário

## Editorial ~ 05

## Breves ~ 06

- APG implementa nova Gestão de Associados
- SPIN Portugal promove partilha de experiências sobre CMMI
- IPQ implementa Sistema de Contabilidade Pública
- AMTL operacionaliza gestão de serviços
- Portas Abertas apoia a Sociedade Protectora dos Animais
- Quidgest cria valor com a internacionalização
- I Conferência de Gestão Turística e Hoteleira acolhe Sistema de Recursos Humanos da Quidgest
- *Workshop* B2B Content Marketing Mapping
- Maternidade de Luanda em formação na Quidgest

## Eventos ~ 10

- Dia do Cliente
- 4.º Seminário Tecnológico
- Dia do Parceiro
- Quidchallenge

## Artigo de capa ~ 16

- Evidence IT: Evidence Based Software

## Tecnologia ~ 21

- Q-Web 3.0: o novo motor de geração automática para *web*
- A engenharia do *software* avança por padrões (parte III): Padrões relacionados com pesquisas, listas, formulários e *interfaces*

## Entrevista ~ 26

- Gestão mais eficiente do parque habitacional  
*Entrevista à Dr.ª Maria da Conceição Carp, Presidente do Conselho de Administração da EMGHA*

## Opinião ~ 28

- Gestores podem sair da prisão  
*Carlos Costa, Mkt. & Business Development Manager Quidgest*

## Caso de estudo ~ 30

- AML otimiza Gestão da Formação

## Soluções em destaque ~ 32

- Uma gestão integrada de informação
- Q-2D Reader
- Gestão da Formação Interna
- Gestão de Obras, Manutenção e Conservação

## Internacionalização ~ 36

- Na vanguarda da inovação
- Quidgest reforça internacionalização na CeBIT 2011
- *Workshop* sobre Gestão Municipal em Maputo

## Parcerias ~ 38

- Quidgest reforça presença na América do Sul

## Próximo número ~ 38

- Vencer o Adamastor

### Dia do Cliente ~ 10



### Artigo de Capa ~ 16



### Soluções em destaque ~ 32



One company, infinite solutions



Conheça-nos em [www.quidgest.com](http://www.quidgest.com)

**Quidgest**



# Evidência: factos que falam por si

A actual dependência do exterior e a dificuldade estrutural em valorizarmos o que fazemos em Portugal, constituem o principal entrave ao desenvolvimento do país. Numa altura em que os europeus confiam que o pico da crise já passou, os portugueses continuam a acreditar que o pior ainda “está para vir”. Vivemos com um modelo de decisão preguiçoso que prefere comprar a criar, prefere suportar a inovar, prefere ficar dependente de outros a desenvolver competências próprias.

Para combatermos este espírito derrotista é necessária a adopção de melhores práticas de gestão, baseadas não só na intuição mas também na razão. Por isso, esta 11.ª edição da QuidNews é especialmente dedicada à evidência.

Proveniente da medicina, o conceito de *evidence* aplicado à gestão vem reforçar alguns dos princípios inerentes ao controlo de gestão. A decisão baseada no conhecimento e em factos permite mais facilmente situar o ponto em que a organização se encontra e mais depressa concretizar a estratégia organizacional. As tecnologias não são mais do que ferramentas que apoiam a gestão e, como tal, devem também acompanhar esta filosofia. Sistemas que permitem visualizar os fluxos de trabalho, os indicadores de gestão ou o desempenho organizacional recorrendo a números, gráficos e *dashboards* vêm facilitar a

tomada de decisão. Ainda neste âmbito e de forma a melhorar continuamente as nossas soluções e introduzirmos as mais recentes tendências tecnológicas nos nossos sistemas desenvolvemos o Q-Web 3.0.

Neste número damos voz a dois dos clientes que estiveram presentes na edição deste ano do Dia do Cliente, a AML, Área Metropolitana de Lisboa e a EMGHA, Gestão da Habitação Social de Cascais. Porque queremos estar na vanguarda da inovação realizámos também, no passado semestre, o 4.º Seminário Tecnológico e o Dia do Parceiro. Damos destaque, nesta revista, ao testemunho deixado pela Giga-optics, a nossa empresa parceira em El Salvador.

Em destaque encontram-se igualmente as soluções de Gestão Documental, Q2-D Reader e Gestão da Formação Interna.

Por último, sugiro que leia a perspectiva e visão de Carlos Costa, Coordenador de Marketing da Quidgest sobre a relação dos gestores com os sistemas de informação.

Cristina Marinhas, Presidente do Conselho de Administração da Quidgest



O sistema de Acolhimento ao Deputado, desenvolvido pela empresa portuguesa Quidgest, foi utilizado na recepção dos deputados da XII Legislatura. A solução tem como principal objectivo desmaterializar o registo das entradas dos deputados através de formulário electrónicos.

## APG implementa nova Gestão de Associados

A Associação Portuguesa dos Gestores e Técnicos dos Recursos Humanos (APG) tem um novo sistema de Gestão de Associados, que possibilita o registo de sócios, a sua actualização e o controlo de pagamento de quotas.

A APG é uma associação de âmbito nacional que congrega pessoas e organizações que se dedicam à gestão do capital humano ou exercem funções especializadas nesta área, tanto no sector público como no empresarial.

Actualmente agrega um total de 1.500 membros, entre os quais Directores e Técnicos de Recursos Humanos, Administradores e Directores-Gerais de organizações de vários sectores de actividade, bem como formadores, consultores e estudantes universitários.



## SPIN Portugal promove partilha de experiências sobre CMMI

Foi no passado dia 4 de Fevereiro, nas instalações da Quidgest, na Rua Castilho, que decorreu o 3º Encontro do grupo SPIN Portugal. O SPIN – Software Process Improvement Network é uma rede composta por pessoas interessadas em conhecer e promover a melhoria contínua dos processos e a criação de produtos pelas empresas portuguesas.

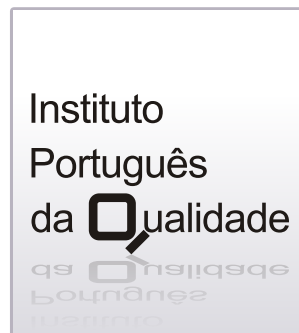
A sessão contou com a participação de Carlos Ribeiro, Quality Manager na Edisoft, João Paulo Carvalho, Senior Partner da Quidgest, Sérgio Pereira, Delivery Project Executive na IBM, Vladimiro Sá, Consultor na Novabase e José Ângelo da Costa Pinto, CEO da PMI Portugal Chapter.



## IPQ implementa Sistema de Contabilidade Pública

O Instituto Português da Qualidade I.P escolheu a Quidgest para implementar o sistema de Contabilidade Pública e Gestão Orçamental. Esta solução garante a continuidade de um controlo rigoroso das contas do IPQ, através da integração entre a contabilidade orçamental e a contabilidade patrimonial.

A solução apresentada pela Quidgest baseia-se no Sistema Integrado para a Nova Gestão da Administração Pública (SINGAP), especificamente criado para cobrir todas as necessidades das instituições públicas. De acordo com Jorge Marques dos Santos, Presidente do IPQ, “os primeiros resultados alcançados com a implementação do sistema têm sido muito positivos e é de destacar o trabalho intenso mas cooperante entre as equipas do IPQ e da Quidgest”.



## AMTL operacionaliza gestão de serviços

A Autoridade Metropolitana de Transportes de Lisboa (AMTL) vai implementar soluções na área de Gestão Financeira e de Recursos Humanos.

Na área Financeira, o sistema de Contabilidade Pública e Gestão Financeira permite o controlo rigoroso das contas da AMTL, através da integração entre contabilidade orçamental e contabilidade patrimonial. Na área de Recursos Humanos, o sistema de Processamento de Vencimentos possibilita o registo e a manutenção do histórico, de todas as alterações à situação profissional do trabalhador, com influência directa no cálculo dos vencimentos.

Especialista na reorganização estratégica de organismos públicos, a Quidgest apresentou a solução mais adequada para responder às necessidades de gestão apresentadas pela AMTL.



## Portas Abertas apoia a Sociedade Protectora dos Animais

A Sociedade Protectora dos Animais (SPA) implementou com sucesso o Sistema de Gestão de Associados desenvolvido pela Quidgest. O projecto foi doado pela empresa tecnológica no âmbito do concurso de responsabilidade social Portas Abertas.

Com este sistema, a SPA tem agora a possibilidade de gerir de forma rápida e eficaz um conjunto de acções referentes aos seus associados, nomeadamente o registo de donativos, a actualização e o pagamento de quotas. O Presidente da Sociedade, Comendador Tomé de Barros Queiroz, reconhece as vantagens desta solução referindo que **“gerindo melhor os nossos associados, os animais serão mais bem tratados”**.

Na perspectiva de Luís Santana, coordenador dos Projectos Especiais da Quidgest, “o Sistema de Gestão de Associados, desenvolvido no âmbito da iniciativa Portas Abertas, foi um projecto importante sob várias perspectivas. Não só pelo valor acrescentado que irá trazer para a Sociedade Protectora dos Animais e pela oportunidade que ofereceu a um conjunto significativo de jovens, de virem a integrar o mercado de trabalho, mas sobretudo por promover a consciencialização da solidariedade e da responsabilidade social entre todos os participantes”.

O Portas Abertas é uma competição nacional entre equipas de estudantes que visa destacar talentos nas áreas da Engenharia Informática, Computadores e Sistemas de Informação, através do desenvolvimento de um *software* de gestão, com recurso à plataforma de geração automática de código Genio. O vencedor tem a oportunidade de ganhar uma Certificação em Genio, no valor aproximado de 1.500 euros e o seu sistema é doado a uma organização sem fins lucrativos. Além disso, os participantes podem ainda ser convidados a colaborar com a Quidgest, de acordo com a sua prestação ao longo do concurso.



## Quidgest cria valor com a internacionalização

A Quidgest foi convidada a estar presente na conferência organizada pela SBI Consulting intitulada “Como criar valor com a internacionalização”, que decorreu no dia 31 de Maio, na Associação Comercial de Lisboa. Nesta iniciativa foram apresentados casos de sucesso de empresas que apostam fortemente nos mercados externos.

João Paulo Carvalho, *senior partner* da Quidgest, partilhou a experiência da empresa tecnológica no mercado internacional, através da identificação dos principais desafios encontrados e factores críticos de sucesso.

O processo de internacionalização da Quidgest teve início em 2006, após ter ganho o concurso para o fornecimento do sistema de Gestão de Recursos Humanos do Governo de Timor-Leste. Hoje, a empresa marca presença em Espanha, Reino Unido, Timor-Leste e Moçambique, para além de ter parcerias em Angola, na Lituânia e na Alemanha.

A conferência contou com a participação do ex-Ministro Mira Amaral, que falou sobre a actualidade e a importância das exportações para economia portuguesa, e ainda com os testemunhos de Nuno Pinto Basto, do Grupo Pinto Basto, Sandra Correia da Pelcor, Douglas Gilman da So Natural e António Guedes de Sousa do Grupo Travelstore.

Para além da apresentação de testemunhos sobre projectos de sucesso internacionais, foram também divulgados os mecanismos de apoio e/ou financiamento disponíveis para empresas interessadas em iniciar ou reforçar a sua vertente exportador.



## I Conferência de Gestão Turística e Hoteleira acolhe Sistema de Recursos Humanos da Quidgest

A Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar (ESTM) realizou no dia 1 de Junho a I Conferência de Gestão Turística e Hoteleira. A Quidgest foi convidada para estar presente neste evento e apresentar a temática referente aos Sistemas de Informação de Recursos Humanos na Gestão Hoteleira. Hugo Ribeiro, Coordenador da área de Sistemas de Gestão de Recursos Humanos da Quidgest apresentou a toda a comunidade académica presente o modo como os sistemas de informação podem maximizar a gestão de recursos humanos, quais as funcionalidades que os gestores devem procurar num sistema de informação e quais as vantagens associadas à sua utilização. O caso de sucesso do Hotel Ritz Four Seasons, cliente de referência da Quidgest desde 2004, foi também abordado nesta sessão. Além da Quidgest estiveram presentes na sessão representantes do ISCTE-IUL, do Senhora da Guia Cascais Boutique Hotel e do Aqualuz Suite Hotel Apartamentos.

A ESTM é uma Instituição de ensino superior público integrada no Instituto Politécnico de Leiria que tem por missão dar formação inicial, contínua e pós-graduada nas áreas do turismo e das ciências e tecnologias do mar.

## Workshop B2B Content Marketing Mapping

Maria Spínola, especialista em Content Marketing & Copywriter e Hélder Alexandre, CEO & Manager da Business People, foram os formadores do *workshop* “B2B Content Marketing Mapping: Como Criar Conteúdos Relevantes e com Impacto nas Vendas” que decorreu no dia 10 de Março, nas instalações da Quidgest.

Este *workshop* teve como principal objectivo dotar os participantes de competências para o desenvolvimento de uma estratégia apropriada na criação e distribuição de conteúdos com impacto nas vendas, no contexto actual da *internet*, das redes sociais e das tecnologias *web*. Neste sentido, foram abordados os conceitos de Hard Selling e SMART Selling; apresentados os principais obstáculos na actividade comercial; os ciclos de venda e os ciclos de compra; a definição de um plano para a aplicação do Content Marketing Empresarial; e a criação de conteúdos relevantes e com impacto nas vendas. No final, houve ainda espaço para a divulgação de *case studies* no âmbito da aplicação deste conceito.

Este evento contou com o especial apoio da Quidgest.

## Maternidade de Luanda em formação na Quidgest

A Maternidade Lucrécia Paim, instituição de referência na saúde materna em Angola, deslocou-se até Portugal para a realização do curso em “Aprovisionamento e Gestão Patrimonial”, que se realizou entre os dias 21 e 24 de Março. A sessão de formação foi promovida pela Quidgest e teve lugar nas instalações da empresa em Lisboa.

A gestão das existências em armazém, o cadastro e o inventário de bens e a gestão de bens móveis e imóveis foram alguns dos conteúdos leccionados ao longo dos quatro dias de formação, com o principal objectivo de dotar os participantes de uma visão integrada dos processos inerentes à Gestão Patrimonial.

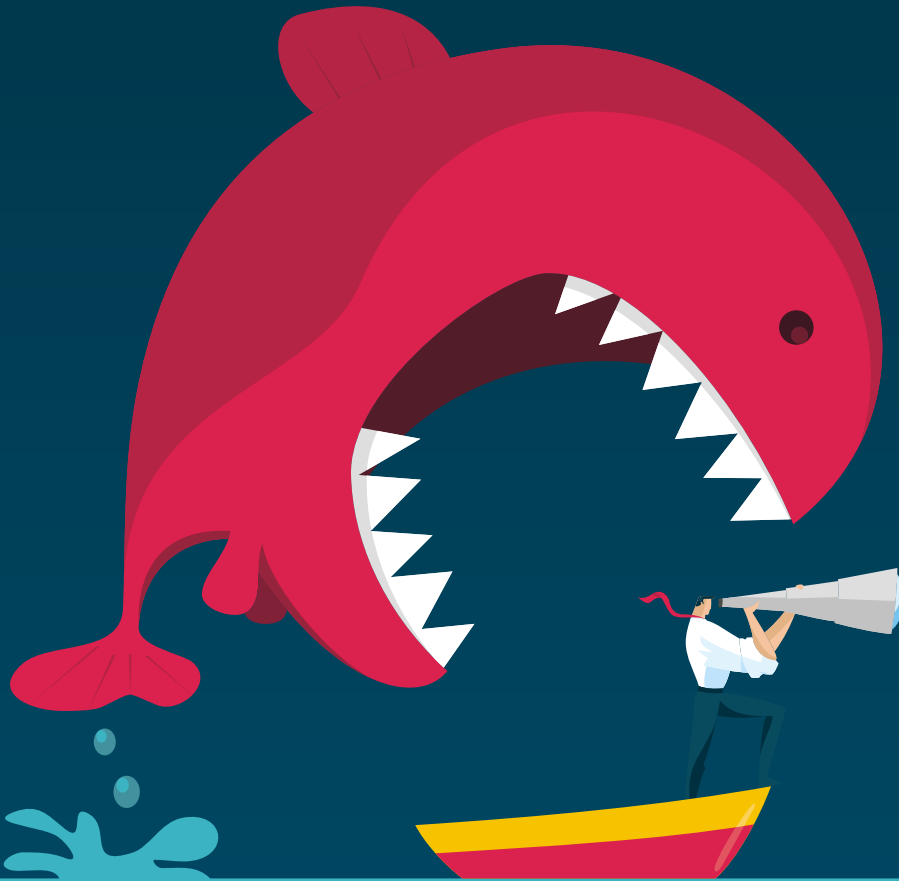
Esta acção de formação foi leccionada por Henrique Pinela, gestor de projecto da área de Aprovisionamento, Logística e Gestão Patrimonial da Quidgest, que possui uma vasta experiência na implementação de sistemas de informação para organismos como a Câmara Municipal de Lisboa e a EMGHA, Gestão da Habitação Social de Cascais. Para Ana Morgado, coordenadora do Learning Center da Quidgest, **“esta foi uma experiência bastante positiva, sobretudo pela partilha de boas práticas na área patrimonial de uma realidade que é diferente da portuguesa”**.

Angola assume uma importância estratégica na política de internacionalização da Quidgest, não só pela proximidade cultural e linguística mas, sobretudo, porque é um mercado em reestruturação e em rápida expansão.



# Q-Day 2011 Vencer o Adamastor

15 de Setembro | Associação Comercial de Lisboa



## O Q-Day 2011 está a chegar!

A era áurea dos Descobrimentos foi marcada por uma onda de inovação e criatividade e uma grande capacidade de adaptação para a superação das dificuldades na passagem do Cabo das Tormentas.

No dia 15 de Setembro, sob o tema "Vencer o Adamastor", iremos debater e apresentar soluções inovadoras para a retoma económica do país. Queremos contribuir para que as organizações portuguesas estejam na vanguarda da tecnologia e da inovação.

### Participe no Q-Day!

Partilhe connosco a suas ideias, os seus desafios e as suas opiniões.

Para mais informações, contacte-nos através do e-mail, [q-day@quidgest.com](mailto:q-day@quidgest.com) ou pelo telefone 213 870 563

Apoios:



# Dia do Cliente

## Quidgest recebe clientes nas suas instalações

No passado dia 26 de Maio, os clientes da Quidgest tiveram a oportunidade de conhecer de perto os projectos de sucesso implementados em organizações portuguesas como o Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, a Área Metropolitana de Lisboa e a EMGHA - Gestão da Habitação Social de Cascais.

O evento contou com a presença de prestigiados oradores como Francisco Velez Roxo (Professor da Universidade Católica), Luís Vidigal (Consultor de e-Government), Anabela Pedroso (Vereadora da Câmara Municipal de Oeiras), Ana Neves (Sócia-Gerente da Knowman), Marta Miraldes (Managing Partner da SBI Consulting), Ricardo Branco (responsável pela formação na Área Metropolitana de Lisboa), Paula Pedro (directora do Gabinete de Apoio à Gestão do Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social) e Conceição Carp (Presidente do Conselho de Administração da Empresa de Gestão do Parque Habitacional do Município de Cascais).

Paralelamente, decorreram *workshops* em temáticas de relevo para o sector público empresarial, bem como variadas animações tecnológicas (*bluetooth broadcasting*, *object tracking*, tecnologia Kinect). No final do evento, houve ainda espaço para a oferta de um mini-projector de vídeo a um dos participantes.

### A Amazon do software

“À semelhança dos livros na Amazon, queremos ser conhecidos como o sítio onde há qualquer *software* que seja necessário”. Foi esta a mensagem que João Paulo Carvalho, *senior partner* da Quidgest, pretendeu reforçar a todos os presentes na sessão de abertura do Dia do Cliente. Com uma oferta que ultrapassa os 200 sistemas de informação, João Paulo Carvalho apresentou o portefólio de soluções da empresa tecnológica organizado em dez áreas de actuação.

O responsável pela Quidgest mostrou ainda as últimas inovações tecnológicas da empresa, em conjunto com a equipa de I&D.

“A engenharia de *software* avança por padrões”, declarou João Paulo Carvalho. “O padrão é qualquer coisa de comum que se detecta em duas realidades diferentes”.

Algumas das novidades mais recentes no Genio são:

- integração com o Windows Communication Foundation;
- *fulltext search*;
- *addin* para o Outlook.

### Um futuro de soluções evolutivas

Francisco Velez Roxo, professor da Universidade Católica Portuguesa (UCP), iniciou o painel de apresentações da manhã com o tema “Estratégias de Gestão baseadas em Sistemas de Informação Evolutivos”.

“No mínimo temos de perceber que o mundo vai mudar e a tecnologia é inevitável”, afirma Velez Roxo. Para o professor, no final do século XX passámos para uma lógica desestruturada das empresas em que as tecnologias de informação ganharam uma nova dimensão. Surgiram os ERP, que deram bastante resultados mas levantaram outros problemas associados a processos rígidos.

De acordo com Francisco Velez Roxo, empresas como a Quidgest procuraram dar soluções para responder a desafios, no que respeita à integração dos sistemas. E, assim, a estratégia passou do desenvolvimento de novas potencialidades de crescimento, de criação de valor accionista e de racionalização de custos operacionais para a proactividade e curiosidade intelectual e orientação para resultados.

### Novos paradigmas da gestão pública

Para Paulo Courela, consultor da Quidgest, “até há pouco tempo os serviços públicos eram ilhas, um deserto de ideias, um mundo de papéis e uma perspectiva cinzenta”.

Nos últimos anos, tem sido feita uma avaliação dos organismos com o objectivo de os direccionar no sentido da excelência e da selecção. Isto está traduzido nos objectivos do QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização. Neste sentido, existem uma série de ferramentas como o SIADAP e outras metodologias de avaliação para este propósito.

Luís Vidigal, consultor e professor universitário de e-Government, considera que a Administração Pública tem de ser um referencial nas tecnologias. “Nós seremos tanto melhores quanto mais tivermos a capacidade de ver longe. No Estado isto é fundamental porque os problemas dos cidadãos são globais. Se o Estado vê curto, as próprias empresas têm de ajudar o Estado a ver longe.”

De acordo com Luís Vidigal, as organizações necessitam de ter regras de interoperabilidade, estratégias multi-canal, arquitectura, reengenharia do *backoffice* e medidas de desempenho.

Anabela Pedroso, Vereadora da Câmara Municipal de Oeiras, falou sobre desmaterialização de processos.

“Hoje em dia estamos num momento difícil em que existe uma indefinição da política, a questão da Troika e, na prática, isto está a levantar o medo de existir por parte dos funcionários públicos”, refere Anabela Pedroso. Mas para a Vereadora este poderá ser o momento ideal para transformar o sector público.

“A Administração hoje tem de se adaptar”. Anabela Pedroso sugere que é necessário criar uma nova relação com os cidadãos, através de um modelo de co-criação e de partilha de informação.

Em última instância, é necessário criar uma nova visão para a Administração Pública, que passa pelo recurso às tecnologias e, consequentemente, uma reformulação dos processos de negócio e operacionais.

Ana Neves, sócia-gerente da Knowman, apresentou a sua visão sobre as organizações governamentais e a integração com as redes sociais, através de alguns exemplos de utilização das novas plataformas digitais.

Um desses exemplos foi o *site* inglês Patient Opinion, criado por dois médicos, que procuravam incorporar os comentários dos utentes acerca do serviço nacional de saúde. Os resultados foram bastante positivos e o *website* tem sido altamente premiado pela forma como está construído. Já em Espanha, foi criado o eCatalunya, uma plataforma do género *wiki* destinada a promover o trabalho com os cidadãos, onde estes podem debater

temas relacionados com a justiça, a educação, entre outros assuntos de interesse geral.

Para finalizar, Marta Miraldes, Managing Partner da SBI Consulting, apresentou algumas soluções para potenciar a inovação nas empresas, através do recurso ao QREN - Quadro de Referência Estratégico Nacional, um programa de apoio de investimento que é definido ao nível da Comissão Europeia para Portugal, durante o período de 2007-2013.

Para Marta Miraldes, o financiamento do QREN deve ser entendido não como uma fonte de financiamento, mas como a “cereja do bolo”. “Se vier óptimo. Mas mais importante é ter um projecto e uma estratégia para a empresa”, afirma a Managing Partner da SBI Consulting.

“Na nossa óptica, deve haver um trabalho interno da empresa para perceber o tipo de investimento que necessitam para implementar a sua estratégia”. De acordo com Marta Miraldes, este investimento deverá concretizar-se através de um conjunto de iniciativas e acções que incluem análise de custos, a viabilidade do projecto e as fontes disponíveis para colocar o projecto a funcionar. Só aí fará sentido analisar se existe algum programa de incentivos.

Avaliação do evento pelos participantes

90% ★ ★ ★ ★ ★

# quidgest.com

## A Amazon do *software*

### As dez áreas de actuação da Quidgest:

- Gestão pública (central, regional e local)
- Saúde e desporto
- Engenharia, construção, obras públicas, energia e ambiente
- Cidadania, informação, conhecimento e educação
- Aprovisionamento, logística, gestão de activos e distribuição
- Investigação, tecnologia e *smartsourcing*;
- Recursos humanos
- Gestão estratégica e gestão de topo;
- Banca, seguros e gestão financeira;
- Apoio ao desenvolvimento (projectos internacionais)



Apresentações no auditório Quidgest



Como em todos os outros eventos da Quidgest o *networking* é fundamental.

## Projectos de Sucesso

“Queremos ser líderes no serviço público e o projecto do Balanced Scorecard vem neste sentido”. Paula Pedro, Directora do Gabinete de Apoio à Gestão do Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social (IGFSS), apresentou o caso de sucesso da implementação desta ferramenta.

Para Paula Pedro, **“o Balanced Scorecard é um GPS: por um lado permite fazer a definição e a gestão da estratégia e é um sistema de comunicação organizacional (todos os colaboradores estão envolvidos no processo), por outro lado também é um sistema de avaliação do desempenho interno.”**

A implementação desta solução surge da necessidade de clarificar a estratégia organizacional do IGFSS: “nós queríamos que os nossos 420 colaboradores seguissem todos o mesmo caminho”, declarou Paula Pedro. Para além disso, o IGFSS tinha também como objectivos monitorizar se todos os colaboradores estão alinhados, desenvolver a avaliação da performance e fazer a gestão dos indicadores de projecto.”

Já Hugo Ribeiro, coordenador de Sistemas de Gestão de Recursos Humanos, defendeu a utilização de sistemas de informação numa perspectiva de desempenho individual no contexto da organização, com o objectivo de reter as pessoas certas.

“No contexto organizacional, as pessoas procuram sobretudo perceber qual é o seu desempenho ideal e isto falha muitas vezes quando se faz uma avaliação de desempenho”, alerta Hugo Ribeiro.

Alguns dos erros mais comuns apontados pelo coordenador de sistemas de RH são a não atribuição de um valor às pessoas, a má definição das escalas na avaliação de um determinado objectivo/tarefa e a pouca capacidade dos avaliadores em “deixar para trás” a primeira impressão que têm da pessoa, mesmo que esta altere o seu comportamento.

“Devemo-nos focar ao máximo na tarefa porque o foco no individuo é meio caminho para que a avaliação corra mal”. Este foi um dos conselhos deixados por Hugo Ribeiro para a maximização da avaliação de desempenho nas organizações.

Ricardo Branco, responsável pela Formação da Autoridade Metropolitana de Lisboa (AML), apresentou a plataforma electrónica para a gestão da formação que está em funcionamento na AML.

O sistema, desenvolvido em colaboração com a Quidgest, surgiu da necessidade de a AML gerir melhor os recursos humanos, melhorar a comunicação com outros sistemas, aceder a indicadores de gestão em tempo real e, por fim, procurar uma melhor eficiência da actividade formativa.

Com estes objectivos em vista, o portal *web* foi desenvolvido para permitir o registo e a gestão de formandos e formadores, a planificação dos cursos de formação e a gestão do dossiê pedagógico.

Ricardo Branco fez uma avaliação bastante positiva da plataforma, sobretudo no que respeita à integração, à migração dos dados e ao suporte técnico prestado pelos colaboradores da Quidgest.

**Conceição Carp, Presidente do Conselho de Administração da EMGHA, mostrou como uma empresa pequena, que apresentava largos prejuízos, conseguiu apresentar um resultado líquido positivo em 2010.**

Em 2007, a EMGHA deu início ao levantamento de dados em três eixos principais: o controlo financeiro, o controlo dos

moradores autorizados e o controlo da recuperação e manutenção dos imóveis. A partir daí, a empresa decidiu implementar um sistema de gestão integrada: “optámos pela Quidgest porque conseguiu adaptar o sistema à nossa realidade que é muito específica. Somos uma empresa privada mas com muitos aspectos de empresa pública. Temos de apresentar as contas correntes e apresentar dados ao Tribunal de Contas”, explicou a Presidente do Conselho de Administração da EMGHA.

O sistema desenvolvido para a Gestão Integrada da Habitação Social faz actualmente a gestão dos imóveis e respectiva manutenção, a gestão dos moradores e agregados familiares, a gestão das rendas e a gestão documental, patrimonial, orçamental e de recursos humanos.



Sessões de *workshop* durante o Dia do Cliente



Paula Pedro, Directora do Gabinete de Apoio à Gestão, do IGFSS, durante a sua intervenção

# 4.º Seminário Tecnológico

## Engenharia do Software em debate

No passado dia 17 de Março realizou-se uma nova edição do Seminário Tecnológico, uma iniciativa anual dedicada à Engenharia do Software.

Este ano, o evento colocou em debate as principais diferenças entre modelos de maturidade e geração automática de *software* e procurou-se perceber até que ponto estes dois paradigmas podem ser integrados com o objectivo de melhorar o desempenho das equipas e a qualidade dos produtos desenvolvidos.

Do conjunto de propostas disruptivas apresentadas, foram abordadas temáticas tais como a realização, ou não, de testes de *software*, o levantamento e/ou alteração de requisitos, o aumento ou redução do número de gestores de projecto, o lugar dos sistemas de controlo, onde preservar a lógica do negócio e as etapas de implementação do CMMI.

Houve ainda espaço para a apresentação das últimas inovações na Engenharia do Software da Quidgest.

### Genio: 1 Visão, 4 Aplicações, 1 Sistema

Rodrigo Serafim, CTO da Quidgest, deu início à sessão de trabalhos, com a apresentação das componentes base de uma *software factory*.

Para facilitar a compreensão dos presentes, Rodrigo Serafim demonstrou como se pode construir um sistema de informação, mais concretamente um *broker* de serviços, através da plataforma de geração automática Genio. Para que isto seja possível, o Genio utiliza o modelo relacional para perceber como a informação será organizada. **“A ideia é que o modelo definido no sistema esteja definido numa semântica de funcionamento. E, por isso, a geração pode ser feita em qualquer tecnologia que consiga replicar essa mesma semântica”**, explicou o CTO da Quidgest.

Todo o processo de desenvolvimento deste sistema demorou cerca de 1 dia. Neste processo, estiveram envolvidas cerca de 5 pessoas e, em média, cada colaborador trabalhou cerca de 4,5 horas.

Para construir a fábrica do *software*, o CTO da Quidgest deu alguns conselhos: “Uma fábrica de *software* não pode aceitar frases ambíguas. É necessário normalizar os requisitos e transformar os dados em algo concreto. Posteriormente, é preciso modelar e simular esse modelo”.

Em termos de evolução, Rodrigo Serafim chamou a atenção para o facto do modelo não poder ser estático: “Se há coisa pior nos negócios hoje em dia é parar. É preciso automatizar todos os processos”, finalizou.

### Modelos de Maturidade vs Geração Automática

“Durante muitos anos, a perspectiva que existia dos sistemas de informação era uma perspectiva orgânica, onde havia as pessoas que planeavam, as pessoas que executavam e as pessoas que avaliavam e decidiam.” Para João Paulo Carvalho, há uns anos atrás não havia uma interacção entre os processos e a tecnologia.

“Quando o conceito da sociedade da informação ganhou força,

veio alterar por completo os procedimentos das organizações”, afirmou o responsável pela Quidgest. Para João Paulo Carvalho, só os modelos que moldam atitudes é que na realidade correspondem aos sistemas que devíamos esperar da sociedade da informação. Precisamente, a plataforma de geração Genio nasce da constatação de que há muito pouco *software* na produção de *software*. Mas a verdade é que a maioria dos sistemas existentes no mercado ainda têm por base uma engenharia de produção manual. **“A programação manual soa-nos tão a falso como uma professora de natação com um colete de salva-vidas”**, salientou o Senior Partner da Quidgest.

No que respeita a diferença entre geração automática e os modelos de maturidade, João Paulo Carvalho enumerou algumas diferenças fundamentais entre os dois conceitos. Em primeiro lugar, nos passos de implementação do CMMI, descritos no website do SEI – Software Engineering Institute, não há referência ao *software* propriamente dito. Neste sentido, o responsável pela Quidgest sugere que este processo é muito semelhante à produção de sistemas de primeira geração.

“Nós comparamos o CMMI de nível 3 com a geração de código, à semelhança do que fazemos com o Genio. Mas enquanto que o CMMI diz que, no fim do processo, é possível conseguir reduzir de 100 para 25 erros de linha de código, o Genio reduz para 1 erro por cada milhão de linhas de código”, refere o Senior Partner da Quidgest.

Para Rodrigo Serafim, “a SPL [Software Product Line] é um conceito que ainda não está muito bem definido mas que consegue ser pior do que o CMMI porque define 29 áreas de processo que uma *software production line* tem de ter em conta. A vantagem face ao CMMI é que se foca mais na engenharia dos processos.

Já a geração automática é uma estratégia melhor definida em comparação com o CMMI: “a geração automática é uma estratégia concreta, disruptiva e que envolve o compromisso de toda a organização”, afirmou Rodrigo Serafim. A preocupação máxima desta metodologia, segundo o CTO da Quidgest, é “eliminar trabalho repetitivo, inútil ou de baixo valor”.

O CTO da Quidgest concluiu a sua apresentação com a noção de que, independentemente das diferenças entre CMMI, Geração Automática e SPL, aquilo que está em causa é que os processos tragam vantagens competitivas às organizações.

Avaliação do evento pelos participantes



# Dia do Parceiro

A Quidgest organizou, no passado dia 2 de Junho, o Dia do Parceiro. Com o objectivo de dinamizar a rede de parceiros Quidgest e de forma a potenciar as mais-valias de cada entidade, a empresa reuniu, nas instalações da Rua Castilho, alguns dos seus actuais e potenciais parceiros.

Durante a manhã, o painel dedicado às Parcerias rumo à Inovação, deu voz às apresentações de Helena Paula Pires da AICEP Portugal Global, Tiago Domingues da Elevus, António Santos da Ceso CI, Sérgio Martinho da Microsoft e José Roberto da Universidade de Évora. Os parceiros convidados abordaram, respectivamente os temas: Internacionalização, Liderança, Parcerias Internacionais, Virtualização e Partilha de Conhecimento.

## Parcerias rumo à inovação

Helena Paula Pires, Coordenadora da Direcção das PME da AICEP Portugal Global partilhou com a plateia, o acompanhamento feito pela Agência à Quidgest, nomeadamente através da divulgação de oportunidades de negócio, promoção de acções como o ABC Mercados, feiras internacionais, missões empresariais, entre outras.

A participação de António Santos, Director Comercial e de Marketing da Ceso CI, evidenciou as vantagens das parcerias nos Concursos Internacionais, o processo de selecção de parceiros e as diferentes categorias de parcerias existentes neste contexto (parcerias estratégicas, ocasionais e estáveis). É nestas últimas que a empresa de consultoria inclui a Quidgest, cuja parceria foi estabelecida no âmbito das tecnologias de informação e a quem recorre estrategicamente.

Inicialmente, e antes de demonstrar as vantagens da virtualização, Sérgio Martinho da Microsoft, falou na importância da explicação do porquê numa relação de parceria ou com um determinado cliente: **"às vezes, e principalmente na área de IT, caímos na tendência de explicar o como, o pormenor, mas se explicarmos o porquê, porque é que faz sentido, podem ter a certeza que a taxa de sucesso será claramente superior"**. Segundo o especialista "a Quidgest é um parceiro que cria valor acrescentado, e é óbvio que é isso que a Microsoft aprecia."

## Parceiros & Projectos

O painel Parceiros & Projectos, reservado para a segunda parte da manhã, deu espaço à temática "Porque ser um Parceiro Quidgest?" apresentada por João Paulo Carvalho, Senior Partner da Quidgest e à divulgação de projectos desenvolvidos em colaboração. Gonçalo Mergulhão, Responsável da Área de Logística e Equipamentos de Saúde da BIQ Consulting e Elizabeth Eufémia, Sócia-Gerente da Psiquatro foram os oradores convidados para este painel.

Gonçalo Mergulhão da BIQ Consulting fez um enquadramento do actual estado da Saúde em Portugal e expôs o caso de estudo do projecto integrado para optimização de todo o circuito logístico da Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo. O orador concluiu a apresentação com a ideia de que, para além do projecto de integração BIQ/Quidgest permitir excelentes resultados funcionais para o cliente, está em avaliação o alargamento do projecto para todos os Centros de Saúde da Região. Novos projectos têm vindo a surgir entre as duas entidades parceiras, nomeadamente no Instituto Oftalmológico Gama Pinto.

Da parte da tarde, foram promovidas sessões de *networking*, de modo a oferecer aos presentes relações privilegiadas com os consultores da Quidgest.

A iniciativa, especialmente dedicada à rede de parcerias, da empresa tecnológica permitiu conhecer os projectos e desafios das organizações presentes e, deste modo, fomentar colaborações futuras.



Avaliação do evento pelos participantes



# QuidChallenge

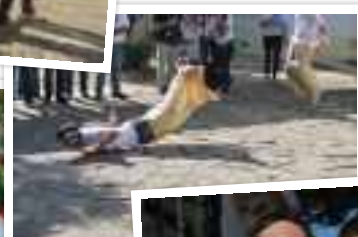
Habitualmente seleccionado para a comemoração do aniversário da Quidgest – este ano, o vigésimo terceiro – os colaboradores da Quidgest embarcaram no dia 13 de Maio rumo à Quinta da Encosta, em Carcavelos.

O QuidChallenge tem como principal objectivo promover o desenvolvimento interpessoal e unir os colaboradores na concretização dos objectivos estratégicos dos seus clientes.

Da parte da manhã, e de modo a fomentar o espírito do evento, os colaboradores participaram nas sessões de apresentação sobre os objectivos da empresa e tiveram a oportunidade de responder a um pequeno questionário sobre a organização.

Da parte da tarde decorreram as principais actividades do dia, com os jogos tradicionais a marcarem o início do desafio: corrida de sacos, jogo da malha, lançamento do caroço de azeitona, jogo da corda, entre muitos outros.

No final da tarde, um animado jantar acompanhado de uma sessão de *karaoke* permitiu descobrir os talentos escondidos entre os vários colaboradores da empresa.







**"I AM PURELY EMPIRICAL. I AM NOT ATTACHED TO ANY ROMANTIC NOTION OF HOW THIS BUSINESS SHOULD BE RUN. I AM ONLY DRIVEN WHERE THE EVIDENCE TAKES ME."**

GARY LOVEMAN,

# EVIDENCE IT EVIDENCE BASED SOFTWARE

## Evidence Based Management: um conceito com raízes na Medicina

O Evidence Based Management é uma tendência recente na área de gestão que consiste na tomada de decisões referentes à gestão de colaboradores, equipas e organizações partindo de evidências. Estas evidências têm por base quatro grandes fontes de informação. Em primeiro lugar, "a melhor evidência científica disponível", referente à evidência de investigação científica divulgada. Em segundo lugar, "factos, métricas e características organizacionais", na medida em que os gestores têm de considerar os factos da situação para que possam identificar os resultados da investigação que podem ser úteis. Em terceiro lugar, os "valores e preocupações dos *stakeholders*", que não são mais do que as decisões, acções ou intervenções relacionadas com a gestão e que podem influenciar directamente os *stakeholders*. Por último, a "competência e o juízo", uma vez que as capacidades de gestão e a experiência são essenciais para determinar se a evidência se aplica à organização.

O paradigma baseado em evidências ganhou primeiro força na Medicina, através do conceito Evidence Based Medicine (EBM), que procura integrar as melhores evidências de pesquisas de experiências clínicas na avaliação de pacientes.

Jeffrey Pfeffer, Professor de Comportamento Organizacional na Universidade de Stanford e Robert I. Sutton, Professor de Ciências de Gestão e Engenharia, descobriram que existem muitas semelhanças entre Gestão e Medicina. Um bom médico e um bom gestor trabalham da mesma maneira: actuam com conhecimento, mas examinam sempre o que sabem.

Quando se vai ao médico esperam-se duas coisas: primeiro, que o médico consulte a literatura e que tome a melhor decisão, tendo em conta a informação que está disponível. Segundo, que observe o processo do tratamento e tome conta dos efeitos secundários e dos resultados positivos.

O mesmo acontece com a Gestão.

## Evidência na Gestão

Tal como a medicina, que é uma prática que apenas se pode aprender através da experiência, também a Gestão deve ser guiada pela lógica e por resultados para que melhores decisões sejam tomadas.

Um exemplo simples: Gary Loveman, um antigo professor de Harvard que é agora Director Executivo de Operações do Harrah's Casino, baseou as suas decisões em dados recolhidos no casino e descobriu que a percepção geral da indústria de jogos estava errada. Por exemplo, ficou a saber que os melhores clientes do casino são os residentes locais e não os turistas. Esta percepção mudou por completo a estratégia de Marketing: em vez de fazer promoções que ofereciam quartos e comida começou a dar *chips* grátis aos residentes.

Colocar em prática uma gestão baseada na evidência, com recurso a sistemas de informação, passa por:

- 1) Criar formas eficazes de reunir evidências. Nos sistemas de informação, através da apresentação de medidas, de resultados e de gráficos. Estes podem mostrar poupanças, redução de custos, aumento das vendas ou melhorias de produtividade.
- 2) Comunicar. Falar com números. Promover o que as organizações realmente fazem, contribuindo para a divulgação do negócio junto dos principais *stakeholders*.
- 3) Decidir em coerência, com base em indicadores estratégicos adequados.
- 4) Agir transversalmente, na medida em que as evidências são distribuídas e partilhadas por todos os colaboradores.
- 5) Explicitar a acção a tomar. Os *softwares* de gestão têm a capacidade de identificar quem pode fazer o quê, de definir os fluxos de trabalho, de atribuir prioridades, de medir os tempos de resposta e de intervir, se necessário.

No fundo, o Evidence Based Management é uma nova forma de ver o mundo e pensar sobre a prática da Gestão. Se for levado a sério, pode mudar a forma como as organizações agem e pensam, aumentando o seu desempenho.

## Evidenciar resultados para melhores decisões

Os sistemas de informação constituem a extensão lógica da Gestão. Através das regras de negócio que incorporam, através das notificações que geram, através dos fluxos de trabalho que têm embutidos, pela informação que disponibilizam em cada contexto de decisão, os sistemas integrados de informação (como o SINGAP e o 1ERP) constituem o repositório dos procedimentos e dos conhecimentos de cada organização.

O conhecimento não é apenas mantido dentro dos sistemas de informação. É também disponibilizado, no momento certo, e continuamente melhorado. Sejam erros ou sucessos, ameaças ou oportunidades, fraquezas ou vantagens, todas as experiências mais importantes devem ser reflectidas no sistema de informação. A partir destes dados e evidências, os gestores vêm a sua tarefa facilitada.

Outro exemplo é o do Balanced Scorecard. Ao concretizar a metodologia de gestão e avaliação estratégica, este *software* providencia à gestão de topo uma visão geral e imediata do estado da organização, permitindo realizar acções correctivas e maximizando resultados. Neste sentido, o Balanced Scorecard surge como um auxílio para os gestores no alinhamento dos desempenhos, coerentemente medidos, com a estratégia das organizações, através de factores críticos de sucesso.

O Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social cedo percebeu as vantagens de utilizar esta ferramenta, de modo a que todos os colaboradores tivessem acesso aos dados estratégicos de gestão. A solução, que foi desenvolvida com o apoio da Quidgest, permite construir e reconfigurar múltiplos mapas estratégicos com indicação da visão, da estratégia, dos objectivos, dos indicadores, das metas e dos projectos. Os dados podem ser visualizados em tempo real, a partir de gráficos apelativos e intuitivos, cujos resultados são de fácil exportação para vários formatos digitais.

O mesmo acontece com o sistema de Gestão de Competências que, ao analisar as competências dos colaboradores em relação às funções que desempenham, permite corrigir os desvios existentes e aumentar a produtividade da organização. O Turismo de Portugal também já adquiriu este sistema e, neste momento, consegue facilmente aceder às competências-chave dos seus colaboradores através de tabelas que facilitam a visualização e a análise dos *gaps* em diferentes grupos/famílias de funções.

Mais recentemente, o módulo de Prestação de Contas da Quidgest ganhou uma nova funcionalidade e permite agora criar relatórios com *drill down* de informação. Isto significa que é possível aceder a informação mais detalhada de mapas comparativos e outros indicadores de gestão financeira, abrindo janelas sobre janelas.

No entanto, o paradigma baseado em evidências choca com a forma como muitas organizações operam, pois implica que estas ponham de lado a crença e a sabedoria convencional baseada em “meias-verdades” e que a substituam pela análise de factos, pelo desenvolvimento de métricas de desempenho e pelo estabelecimento de uma cultura que promova a veracidade e a transparência.

Ainda assim, as decisões baseadas na evidência facilitam a tomada de decisões numa organização, especialmente se forem apoiadas em sistemas de informação que sejam repositórios de evidências e factos e que facilitem a análise dos resultados.



**EVIDENCE IT**  
EVIDENCE BASED SOFTWARE

## Balanced Scorecard Quidgest

O Balanced Scorecard da Quidgest é um sistema de informação que permite implementar e monitorizar qualquer estratégia organizacional, focando-se nos objectivos que são realmente prioritários. Esta solução enquadra-se no espírito das organizações modernas e competitivas, que não se acomodam e que pretendem chegar sempre mais longe.

O BSC Quidgest é um sistema de informação estratégico que permite a partilha de informação por todos os colaboradores, que assim mais facilmente se identificam com a estratégia da organização.

O BSC Quidgest é um sistema extremamente flexível, permitindo total autonomia na construção e reconfiguração de mapas de estratégia. A visualização de resultados é facilitada pela interactividade visual do sistema, baseada em histogramas e *scorecards* em árvore, em lista e em *dashboard*.

Para saber mais contacte: Ana Bernardo | [ana.bernardo@quidgest.com](mailto:ana.bernardo@quidgest.com)



## Gestão de Competências Quidgest

Na Sociedade do Conhecimento, com a mudança de paradigma das organizações, gerir as competências dos colaboradores, em relação às exigências dos seus postos de trabalho, passa a ser uma tarefa complexa e difícil de operacionalizar.

O sistema de Gestão de Competências da Quidgest foi desenvolvido com base nas mais recentes teorias sobre gestão de competências e nas necessidades transmitidas por parte de algumas empresas. Trata-se de um módulo independente que pode ser integrado com outras soluções de gestão de recursos humanos e que permite gerir competências cognitivas, técnicas e comportamentais para qualquer função ou posto de trabalho.

Para saber mais contacte: Hugo Miguel Ribeiro | [hribeiro@quidgest.com](mailto:hribeiro@quidgest.com)



## Drill down na prestação de contas

Muitas organizações deparam-se com o desafio de extrair informação de negócio em relatórios que possam ser facilmente analisados por todos os *stakeholders*.

O *drill down* é a possibilidade de se poder clicar sobre uma qualquer informação e aceder a um nível superior de detalhe sobre a mesma.

Através do módulo de Prestação de Contas da Quidgest, é possível fazer o *drill down* de informação e extrair relatórios com informação pormenorizada de mapas comparativos e outros indicadores de gestão financeira.

Através desta nova funcionalidade, as organizações garantem uma maior produtividade e controlo na gestão financeira do seu negócio.

Para saber mais contacte: António Ribeiro | [aribeiro@quidgest.pt](mailto:aribeiro@quidgest.pt)



# EVIDENCE IT

## EVIDENCE BASED SOFTWARE

Reconhecendo a importância do Evidence Based Management, a Quidgest adoptou este conceito em quatro vertentes:

### Nos sistemas que fornece

- Soluções mais gráficas
- Mostrar resultados
- Explicitar o fluxo de trabalho
- Medir tempos de resposta
- Melhorar as ajudas ao utilizador
- Facilitar a administração de sistemas

### Na gestão

- Indicadores de gestão
- Indicadores estratégicos
- Análise dos resultados obtidos
- Definição de objectivos
- Cumprimento de prazos
- Evidência do trabalho realizado
- Evidência do processo seguido

### Na partilha de conhecimento

- Explicitar conhecimento
- Medir contribuições para a base de conhecimento
- Medir contribuições para a divulgação do conhecimento em *blogs*, *site*, revista e congressos

### Na comunicação

- Maior divulgação de sistemas
- Maior divulgação de tecnologias utilizadas
- Maior divulgação da experiência de negócio adquirida
- Mais comunicação de acontecimentos e factos aos media

### Vantagens da gestão baseada em evidências



- Transparência
- Simplicidade
- Objectividade

- Facilidade de partilha generalizada de informação
- Tomada de decisão baseada em factos

## Evidenciar a Quidgest

MAIS DE

200

clientes

MAIS DE

120

clientes com o SINGAP

MAIS DE

15.000

utilizadores locais

MAIS DE

150.000

utilizadores registados *web*

MAIS DE

110.000

utentes de serviço de saúde

MAIS DE

500.000.000

em orçamentos geridos anualmente

EUROS

MAIS DE

50.000

requisições anuais

MAIS DE

13.000.000

em bens móveis inventariados e geridos

EUROS

MAIS DE

44.000

bens móveis geridos

MAIS DE

400.000

potenciais utilizadores na *web*

MAIS DE

370.000.000

em salários processados anualmente

EUROS

MAIS DE

47.000

trabalhadores geridos

# QWeb3.0

## o novo motor de geração automática para a web

A Quidgest desenvolveu a sua nova versão da plataforma de geração automática de código aplicada à *web*: o QWeb3.0. **Uma das grandes vantagens desta nova versão consiste na maior personalização do aspecto gráfico dos portais *web*, garantindo a mesma compatibilidade com os *browsers* disponíveis no mercado.**

Para tornar esta realidade possível, houve uma transformação total em relação à hierarquia dos controlos e dos componentes do QWeb e gestão dos seus eventos de interacção com o rato ou teclado.

Todos os controlos visíveis (mesmo os mais discretos como *radio buttons* ou *checkboxes*) passaram a ter uma “fachada” muito personalizável com vários estados visuais possíveis. Cada controlo pode ainda ter uma forma temporal de como aparece ou desaparece do campo visual.

O processo de obter este aspecto e interacção visual passou pelo uso de CSS (pronto para CSS3) ou imagens e *sprites* para permitir a flexibilidade e a consistência nos vários *browsers* e simultaneamente não se tornar demasiado pesado.

A alteração à forma de hierarquização dos controlos também permite um maior detalhe sobre cada um dos seus componentes, por exemplo, ao definir o estilo de uma caixa de texto passa a ser

possível distinguir se a mesma surge num formulário, no cabeçalho de uma grelha, nas linhas de detalhe ou numa *combobox*.

É igualmente possível, para controlos mais complexos, determinar qual o aspecto normal em que se exhibe a opção seleccionada assim como o do painel que se abre para mostrar as opções e a sua animação, os estados de interacção com o rato de cada linha de opções e o texto das opções.

Outros aspectos da hierarquização tornam possível ter controlos com dependências físicas e lógicas diferentes. Por exemplo, uma *window* é um controlo que permite hospedar *forms*, *dbedits*, entre outros, e tem a sua própria linha de historial independente. Podem existir quantas quisermos em simultâneo. Este controlo pode existir tanto directamente na área de trabalho, como dentro de um painel de um outro *form*, sendo a sua localização e a hierarquização física irrelevante para o seu funcionamento.

O QWeb 3.0 integra as vantagens globais da plataforma Genio na vertente *web*. Permite desenvolver portais específicos com a participação activa do cliente, sem erros e de forma muito mais rápida.

## A engenharia do *software* avança por padrões (III)

# Padrões relacionados com pesquisas, listas, formulários e interfaces

Na sequência dos artigos publicados em números anteriores da QuidNews, os padrões deste capítulo são divididos em dois grandes grupos: listas e formulários. Uma lista apresenta um conjunto de registos. Um formulário refere-se a um único registo, embora possa conter listas de elementos que com aquele estejam relacionados.

### Listas

As listas são uma das componentes mais usadas num sistema. Cada lista apresenta várias colunas de um conjunto de registos. Os registos agrupam-se em páginas e podem ser ordenados, pesquisados ou filtrados. Podem também ser exportados. Uma lista pode estar preparada para selecções únicas ou selecções múltiplas. Na configuração das listas, pode ainda escolher-se a ordenação ou a dimensão das colunas. É opção do utilizador usar, ou não, riscas coloridas nas listas. Em algumas plataformas, as listas podem ser expandidas para ocuparem todo o espaço disponível no ecrã.

#### Pesquisa em Listas

As pesquisas de registos fazem-se, nas listas, de uma forma “não cega”. Isto é, numa lista, só depois de se visualizar uma página de registos é que se procede à selecção de um deles. Quando o número de registos é reduzido ou já foi limitado por filtros anteriores, acede-se ao elemento pretendido por duplo clique ou com a tecla de atalho para a função a executar sobre o elemento escolhido. Antes disso, efectua-se normalmente uma pesquisa. A pesquisa faz-se digitando os primeiros caracteres do registo e aplica-se à coluna que se encontra ordenada.

#### Pesquisa de valores semelhantes

Opcionalmente, a pesquisa pode retornar os valores mais próximos da expressão pretendida, como nos habituámos a receber de motores de busca como o Google. Neste caso, a expressão pode ou não estar no início do campo pesquisado.

#### Full text search

Na pesquisa *full text*, todos os campos dos registos são pesquisados, mesmo que não estejam entre as colunas visíveis na lista.

#### Filtros em Listas

Também se podem filtrar registos por valores, incluindo a utilização de *wildcards* como % ou \_. Os filtros aplicam-se a uma ou mais colunas. No caso de datas, os filtros podem ser impostos através de um intervalo.

#### Filtros e pesquisa

Em algumas plataformas, para além das pesquisas livres sobre

uma coluna, é possível filtrar os elementos usando *check-boxes* para cada uma das categorias mais frequentes. Podem ser incluídas todas, várias, ou apenas uma das categorias. Por exemplo, se os nossos dados contêm uma coluna de distritos, os distritos mais frequentes aparecem no painel de pesquisa, com uma *check-box*. Ao marcarmos ou desmarcarmos cada uma destas, estamos a aplicar ou a retirar o respectivo filtro.

#### Paginação

Cada plataforma (Windows, Web, QMobile) tem, por omissão, um número de registos por página que é compatível com uma boa velocidade de resposta. Por exemplo, para os sistemas *web*, estão definidas páginas de dez elementos. Este número pode ser alterado no Genio.

#### Ordenação

As listas têm uma ordenação por omissão, que é normalmente a da primeira coluna e que pode ser ascendente ou descendente. Para alterar a ordenação, escolhe-se uma outra coluna ou muda-se a ordem da actual, passando de ascendente a descendente (ou vice-versa).

#### Seleção múltipla

Nas listas configuradas para selecção múltipla, podem escolher-se vários elementos utilizando os comandos do teclado e do rato que normalmente se usam em situações semelhantes no Windows.

#### Formulário de apoio à lista

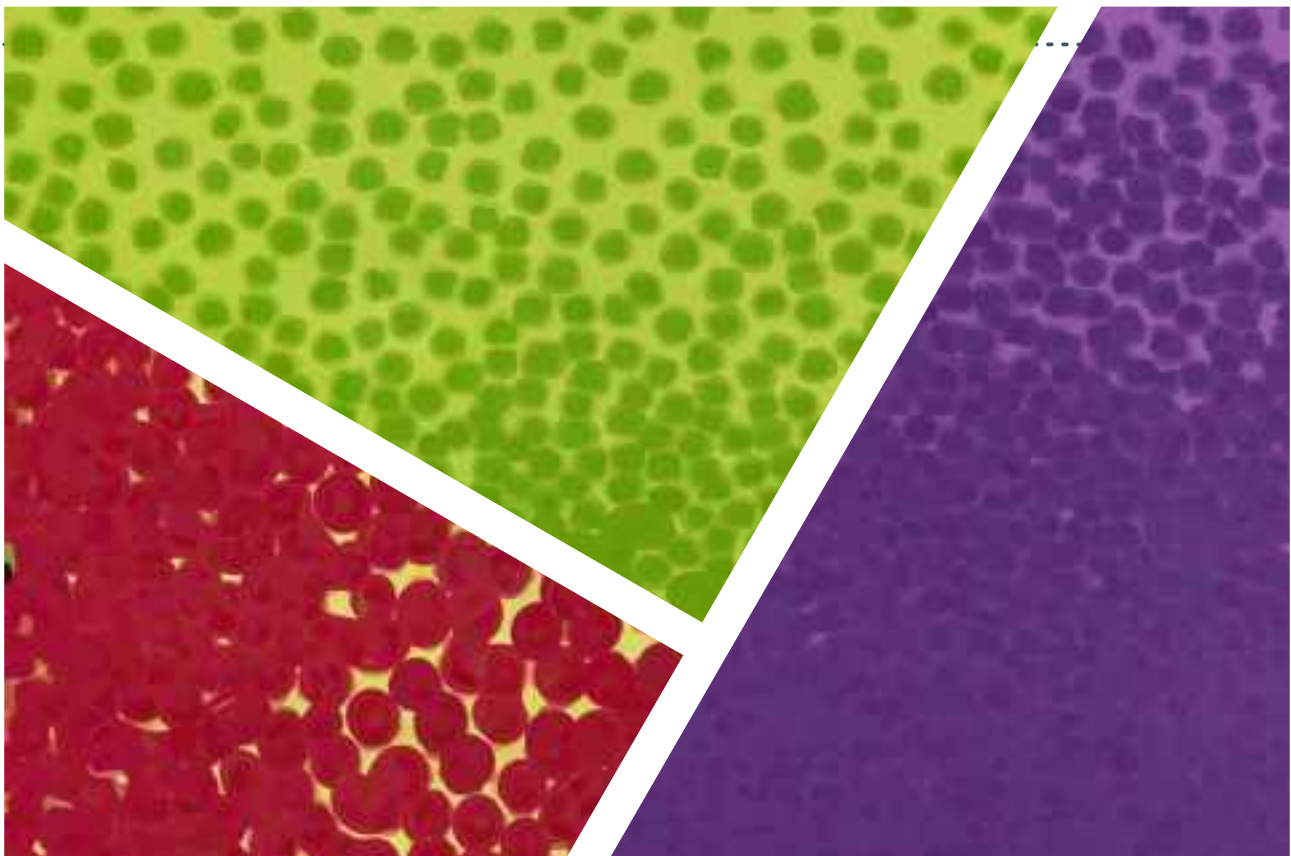
Através de um formulário de apoio associado à lista é possível executar as operações base (CRUD) e ainda a duplicação. A inserção não carece de selecção. Para as restantes operações (consulta, alteração, eliminação, duplicação), é necessário seleccionar primeiro o registo. O formulário pode ser diferenciado em função da natureza do registo. Por exemplo, na consulta de uma lista de movimentos de documentos, se um movimento é de entrada, abre o formulário A; se é de saída, abre o formulário B.

#### Operações sobre listas

Sobre o conjunto de elementos de uma lista é possível efectuar operações como: agrupar registos, contar registos (por grupo e totais), somar valores (também por grupo e totais) ou, ainda, encontrar máximos e mínimos.

#### Colunas invisíveis

O Genio pode definir algumas colunas como invisíveis, tendo depois o utilizador a possibilidade de as tornar visíveis quando o pretender.



#### **Configuração de listas**

O utilizador de um sistema gerado pelo Genio pode mudar a ordem das colunas, pode escolher as colunas que quer visualizar ou pode alterar a ordem dos registos. Pode ainda guardar a configuração de qualquer lista no seu perfil de utilizador.

#### **Exportação**

Todas as listas são directamente exportáveis para Excel ou para Word, respeitando as configurações aplicadas, e permitindo uma grande flexibilidade na extracção de dados do sistema.

#### **Effective date**

Os sistemas acumulam naturalmente muitos dados históricos. Este padrão permite distinguir elementos activos, inactivos e futuros – à data de hoje ou a uma qualquer data que o utilizador defina – e seleccionar apenas os que pretende incluir na lista.

#### **Post-It em listas**

Se quisermos associar uma qualquer informação livre (não estruturada) sobre os registos de uma tabela, criamos um Post-It para toda a lista. Por exemplo, pode ser uma indicação para normas de inserção de novos registos. A nota do Post-It pode ser dirigida ao próprio utilizador que a criou, a todos os utilizadores do sistema ou apenas a alguns destes.

## **Formulários**

#### **Visualização de campos**

A visualização de campos em formulários (ou *forms*) depende do seu tipo e dimensão (ver padrões de Persistência), mas também de um número elevado de características da sua formatação, incluindo: controlos alternativos (exemplo: *radiobuttons* ou *comboboxes* para a representação de um enumerado ou *array*), possibilidade de rodar para caracteres escondidos (*scroll*), condições de visualização, formatos de dados, representação externa (de *arrays*, de campos lógicos, de datas, de campos de outras tabelas) independente do código interno.

#### **Não utilização de códigos**

Esqueçam-se aqueles exemplos ridículos em que se escolhe um artigo ou um cliente pelo seu código. Esqueçam-se as listas impressas e colocadas na parede, que os utilizadores estão constantemente a consultar para obter códigos. Com o Genio, tal é completamente proibido. A selecção faz-se por nome (ou por outro campo com significado para o utilizador, como uma matrícula), consultável a partir de uma lista de todos os registos, à distância de um botão. Pode haver um número de identificação, mas está sempre também disponível a entidade a que diz respeito, permitindo a selecção por número, por nome ou por pesquisa dentro do nome.

#### **Autocomplete**

Na pesquisa de um elemento de uma tabela relacionada, este padrão completa a selecção sugerindo o primeiro registo que encontra, com base nas primeiras letras introduzidas.

#### **Acesso imediato à informação relacionada**

Nos sistemas desenvolvidos pelo Genio, é possível abrir janelas sobre janelas sobre janelas... até se chegar ao ponto de informação que se pretende. Este padrão é muito útil para rapidamente chegar a toda a informação relevante. Por exemplo, a partir de uma encomenda, podemos chegar ao cliente que a colocou e daí à lista de contactos que com ele tivemos, e assim sucessivamente. No entanto, também pode ser pretendido que este acesso seja limitado, o que acontece, por exemplo, se se quer salvar o acesso a tabelas gerais (também vulgarmente chamadas tabelas mestre) ou se é pretendido reduzir a complexidade ao mínimo.

#### **Regras de preenchimento**

Alguns campos dos formulários vêm preparados para receber apenas um determinado tipo de conteúdo, sujeito a um formato específico e a validações (por exemplo, com *check-digit*). É o caso de números de identificação fiscal (NIF, VAT Number), matrículas de automóveis, códigos postais (em vários países) e outros já referidos nos padrões de persistência.

## Níveis de acesso

O acesso, a alteração ou a eliminação do registo de um formulário podem estar limitados a alguns perfis de utilizadores ou à validação de uma determinada condição de acesso. Do mesmo modo, em função do perfil de acesso do utilizador, apenas alguns campos poderão ser visualizados ou actualizados. Por omissão, a segurança do acesso a formulários decorre das regras definidas globalmente nas regras de persistência.

## Cálculos e rotinas

Nos sistemas desenvolvidos pelo Genio há dados primários e outros que resultam dos anteriores, através de cálculos ou de pesquisas. Estes campos aparecem bloqueados, a cinzento (a cor é configurável pelo utilizador). São exemplo: um total de várias parcelas, um valor que resulte da multiplicação de uma quantidade por um preço, um cliente previamente seleccionado.

## Campos fixos

Do mesmo modo, aparecem bloqueados os campos que estejam definidos no modelo como fixos.

## Campos condicionais

Um padrão frequente é o de campos que aparecem ou são desbloqueados apenas em determinadas condições, dependendo de outra informação. Por exemplo, se o estado civil é casado, surge ou deixa de estar bloqueado o campo do nome do cônjuge.

## Campos dependentes

Muitas vezes interessa ter, num formulário, informação relativa a tabelas relacionadas com a que está na base do formulário. Por exemplo, numa factura, interessa ter informação do cliente: não só o seu nome, mas também o seu NIF, a sua morada, o seu código postal, as suas condições de crédito. Com o Genio, basta colocar estes campos no formulário. Vão aparecer bloqueados (excepto se também servem para seleccionar o cliente) e são actualizados sempre que se muda a selecção (neste caso, se se escolhe outro cliente).

## Campos limitados

Outro padrão usado muitas vezes é o de selecções que são limitadas por outras selecções. É, por exemplo, o caso de escolhermos um cliente e querermos também identificar o contacto, dentro do cliente, para quem vai ser enviada a factura. Estes contactos vão ser limitados pelo cliente. Mais uma vez, basta colocar este campo de contacto no formulário. O Genio sabe que existe a relação e automaticamente cria o código necessário para limitar os contactos em função do cliente previamente seleccionado.

## Navegação: anterior e seguinte

Para facilitar a navegação dentro dos elementos de uma lista, um formulário pode ter botões de anterior e de seguinte.

## Inserção repetida

A inserção consecutiva de vários registos é uma situação comum. Neste caso, após a inserção de cada registo, o sistema abre de imediato um novo registo em branco. O processo repete-se até que o utilizador cancele uma edição.

## Condição aplicada em caso de novo registo

Com a utilização continuada dos sistemas de informação, vão-se mantendo registos de elementos que já não estão activos (ver Effective Date). O padrão especifica que os registos novos não

consideram esses dados inactivos. Uma aplicação deste padrão é a atribuição de tarefas num sistema de *timesheet management*. Nos registos antigos, é possível ter a tarefa afecta a colaboradores que já não estão disponíveis. Porém, num registo novo de uma tarefa, isso não faz geralmente sentido.

## Eliminação de registos dependentes, se e só se é novo

Este é um padrão interessante, associado à integridade referencial e à forma como se tratam os registos dependentes quando o pai é apagado (ver padrões de persistência). Determina que o pai não pode ser apagado enquanto existirem filhos, excepto no caso de um novo registo, caso em que apaga quer o pai, quer os filhos.

## Vários tipos de controlos

Aos vários tipos de campos correspondem vários tipos de controlos. Por exemplo: *textboxes*, *comboboxes*, *checkboxes*, *calendários*, *imagens*, *texto fixo*, *separadores*, *groupboxes*, *radiobuttons*, *gráficos*, *listas*, *árvores*, *checklists* ou *botões*.

## Listas

Um padrão comum é o de, em formulários, existirem listas. As listas dos formulários têm um conjunto de características similares às das listas para selecção, anteriormente descritas. Por exemplo, sobre estas listas podem fazer-se pesquisas e os elementos das listas podem ser editados recorrendo a um novo formulário.

## Checklists

Uma lista diferente é a usada com um classificador que permite a escolha de várias características apenas com a selecção de uma *checkbox*. Utiliza-se, por exemplo, com palavras-chave ou uma *checklist* de tarefas. O padrão do Genio automatiza também a interacção com um campo que pode ser anexado a esta lista, de modo a nele serem visualizadas as palavras-chave ou as tarefas seleccionadas.

## Árvores

Quando as listas dizem respeito a registos de uma tabela em árvore (ver Persistência), o controlo no formulário é também em árvore, com possibilidade de apresentar ou esconder os ramos de cada entrada. Botões adicionais permitem a alteração, a eliminação, a duplicação de uma entrada ou, ainda, a transferência de uma entrada ou de todo um ramo para outra posição na árvore.

## Google Maps & Charts

Um controlo especial é o que possibilita a integração de mapas ou de gráficos da Google. Por exemplo, a morada, a localidade, o código postal e o país de um cliente permitem aceder directamente à representação geográfica da localização do cliente, ou obter o melhor caminho para lá chegar. A representação geo-referenciada é também comum em sistemas de gestão patrimonial, gestão de obras ou manutenção de equipamentos dispersos.

## Gráficos Flash

Também especial é a integração com os vários tipos de gráficos Flash com os quais os registos podem interagir: genogramas, agendas, *dashboards*, organigramas, *workflows*, estruturas de bases de dados, mapas de férias, horários de trabalho, inquéritos, diagramas de Gantt, *balanced scorecards*, *scorecards* em árvore, mapas da estratégia e muitos outros.



### Várias opções de layout

A disposição de um formulário aparece aos utilizadores organizada em separadores e em grupos (com ou sem designação). No modelo, a complexidade é maior (ver Mesa de Forms, nos padrões relacionados com a engenharia do software). Com efeito, para além de separadores e grupos, o modelo guarda conceitos como sublistas, margens, mudanças de linha, proximidade, alinhamento ou número de colunas.

### Navegação entre campos

Os campos têm uma ordem interna que permite percorrê-los com a tecla *tab* (ou *shift-tab* para recuar). Pode também definir-se o Tab deve saltar um campo, não parando nessa posição.

### Shortkeys (Alt-X)

Tal como nas entradas de menu, existe um atalho que usa a tecla Alt em combinação com a letra sublinhada da designação de cada campo para lhe aceder directamente.

### Post-It

Por vezes é útil associar informação não estruturada a informações de negócio. Seja pontualmente ou seja uma extensão ao normal funcionamento do negócio, os *Post-Its* permitem associar informação avulsa a objectos de informação estruturada e definir os destinatários da nova informação.

### Helps e tooltips

A cada campo pode ser associada uma ajuda de contexto que explica para que serve esse campo ou como deve ser preenchido. A ajuda aparece de forma diferente em cada plataforma tecnológica em que o sistema é desenvolvido: em *WebServices*, surge na descrição do serviço; em *Windows*, aparece quando se pressiona F1 ou se arrasta o botão "?" para cima do campo; num *browser*, vê-se quando o cursor do rato se detém por algum tempo sobre o campo.

### Compromisso entre usabilidade e velocidade de desempenho

No Genio, há opções específicas para permitir um bom compromisso entre usabilidade e velocidade de desempenho. É o caso de se querer seleccionar automaticamente um registo se existir só uma opção. Por exemplo, se um camião sai sempre com o mesmo motorista, quando se selecciona a viatura pode logo identificar-se o motorista, mesmo que para outras viaturas haja vários motoristas.

### Separadores

Um formulário tem, muitas vezes, separadores (*tab pages* ou *property pages*). No modelo, cada separador corresponde a um novo formulário. Mas um separador é, simultaneamente, um controlo como os outros controlos. Na implementação, todos os separadores (e a parte comum do formulário) interagem e estão associados ao mesmo registo.

### Separadores condicionais

Tal como outros elementos de um formulário, um separador pode aparecer apenas se satisfeita uma determinada condição. Os separadores são assim usados muitas vezes como uma forma de obter características adicionais em função de um tipo de registo. Por exemplo, no GenGenio, cada componente do sistema tem atributos comuns e atributos que dependem do seu tipo. Ao criar-se um separador adicional para cada um dos tipos (não visível pelos outros), simplifica-se a utilização da plataforma Genio.

### Separadores por subconjunto

Por vezes, os separadores têm conteúdos idênticos, mas correspondem a registos ou a subconjuntos distintos. Por exemplo, podemos ter uma clínica médica com várias especialidades e usar um separador para cada especialidade. Nesse separador, tanto podem aparecer dados relativos à especialidade, como dados relativos a elementos dela dependentes (em lista).

## Outros padrões de interface

### Identificador para utilizadores humanos

Internamente, todos os registos contêm uma chave primária (numérica ou GUID) que inequivocamente os identifica. No entanto, para um utilizador humano, este padrão permite elege um campo, ou um conjunto de campos, para identificar o registo em mensagens (o nome de um medicamento, por exemplo).

### Nos próximos números da QuidNews, apresentaremos outros tipos de padrões usados pelo Genio da Quidgest:

- 04) Padrões de segurança e auditoria
- 05) Padrões de identificação e depuração de erros (*debugging*)
- 06) Padrões de administração dos sistemas
- 07) Padrões que suportam a internacionalização
- 08) Padrões que garantem a interoperabilidade
- 09) Métricas sobre o desenvolvimento de *software*
- 10) Padrões específicos de uma função ou área de negócio

A imagem mostra o logótipo 'Genio' em uma fonte manuscrita branca sobre um fundo amarelo com um padrão de pontos. Abaixo do nome, há uma linha decorativa curva.

Entrevista à Dr.ª Maria da Conceição Carp, Presidente do Conselho de Administração da EMGHA

# Gestão mais eficiente do parque habitacional

A EMGHA, Gestão da Habitação Social de Cascais E.M., S.A. é responsável pela gestão social, financeira e patrimonial do parque da habitação social do Município de Cascais. Actualmente, a organização gere mais de 2000 habitações, nas quais residem mais de 6000 inquilinos, distribuídos por 360 edifícios implantados em cerca de 40 bairros que cobrem toda a área geográfica do Município de Cascais. Em 2007, a EMGHA iniciou a procura de um sistema que possibilitasse a gestão integrada e eficaz do parque que culminou na escolha do GiHabita, uma solução desenvolvida pela Quidgest especificamente para a EMGHA.

## Quais os principais desafios da EMGHA que conduziram ao desenvolvimento deste projecto?

O projecto teve início em 2007 com a procura de um sistema para todas as áreas da empresa que permitisse a tomada de decisões com base em informação actualizada em tempo real.

Paralelamente, a empresa iniciou a reformulação dos processos de negócio, colocando-se o objectivo de fazer evoluir o sistema de informação e dos processos de modo coerente e convergente para garantir a rápida e rigorosa organização da informação integrada com a estratégia de negócio da empresa.

## Quais as principais características do GiHABITA?

O GiHABITA – Sistema de Gestão Integrada de Habitações é um sistema constituído por módulos *standard* da Quidgest com a incorporação de soluções para a área da habitação e as particularidades da habitação social.

O sistema GiHABITA é um sistema integrado composto pelos módulos de Gestão de Bens Imóveis, Gestão Documental, Gestão de Actividades das Equipas, Gestão de Compras e Aprovisionamento, Gestão Orçamental, Contabilidade e Tesouraria, Gestão de Cadastro e Inventário de Bens, Gestão de Recursos Humanos e Balanced Scorecard.

O sistema responde aos requisitos definidos pela EMGHA para o seu negócio tendo sido estruturado para suportar evoluções futuras, dando também resposta aos requisitos fiscais e legais, designadamente no que concerne às compras (Código dos Contratos Públicos) e aos serviços contratados a fornecedores.

## Quais as vantagens deste sistema para a EMGHA?

O sistema GiHABITA permitiu o acesso de todas as equipas da empresa à informação, contribuindo para eliminar a duplicação de trabalho e automatizar os processos.

O controlo e o processamento da informação foram simplificados, o que contribuiu para reduzir drasticamente o papel e os erros, aumentar a partilha da informação e o trabalho colaborativo entre as diversas áreas da empresa.

A integração entre as áreas da Gestão de Imóveis e da Gestão Documental possibilita o conhecimento imediato das múltiplas

interacções com os inquilinos, dispensando as idas ao arquivo para consulta do processo na maioria das situações.

A integração entre as áreas da Gestão de Imóveis e da Gestão Financeira permitiu fiabilizar o processamento e a facturação das rendas, bem como o controlo da cobrança das dívidas com base em informação actualizada ao momento.

A integração entre as áreas da Gestão de Compras e Aprovisionamento e da Gestão Orçamental e Contabilidade possibilitou o aumento da eficácia no controlo dos custos operacionais da empresa.

**A utilização do sistema aumentou a confiança e o profissionalismo dos colaboradores da empresa facilitando o diálogo com os inquilinos.**

## Quais foram os principais resultados alcançados com a implementação desta solução?

A reformulação dos processos e a implementação do sistema GiHABITA contribuíram para uma maior partilha da informação entre as diversas áreas e para potenciar o trabalho em equipa, aumentando a produtividade média por colaborador e a global da empresa.

A utilização do sistema GiHABITA veio contribuir para um melhor conhecimento dos agregados familiares residentes nos bairros, possibilitando dar a resposta adequada no momento certo a quem necessita.

Contribuiu, também, muito significativamente, para um controlo eficaz dos custos operacionais da empresa e das dívidas dos inquilinos potenciando a implementação de acções preventivas junto dos agregados familiares incumpridores.

A utilização do sistema aumentou a confiança e o profissionalismo dos colaboradores da empresa facilitando o diálogo com os inquilinos.



1



2



3



4



5



6



7

1 Bairro da Encosta da Carreira

2 Bairro da Cruz de Guia

3 Bairro do Cabeço de Mouro

4 Adroana

5 Trajouce

6 Bairro Novo do Pinhal

7 Bairro da Mata da Torre

# Gestores podem sair da prisão

Carlos Costa, Marketing & Business Development Manager

Não é de gestores que fazem ilegalidades que vos quero falar. Esses infelizmente cometeram algum acto voluntário ou involuntário e, sem o desejarem, foram parar à prisão.

Quero falar-vos dos outros, aqueles que gerem conscientemente e legalmente as suas empresas ou instituições e todos os dias se vêem prisioneiros de alguma coisa que não controlam ou não querem controlar. Quase todas as decisões são normalmente baseadas em escolhas feitas a partir de várias hipóteses, em que se escolhe, com bom senso, a solução mais adequada, mais económica ou mais produtiva. Sempre que uma decisão é tomada porque não há qualquer hipótese de escolha, diremos que a liberdade do gestor está comprometida. São os chamados contratos de adesão, tipo contrato de fornecimento de energia eléctrica, um empréstimo bancário ou um seguro, em que o contrato tem várias folhas de letras pequenas, e ele assina no fim e rubrica todas as páginas. Claro que, nestes casos, pode-se sempre escolher outro banco ou outra companhia de seguros e, hoje, até outra companhia de electricidade. Podemos dizer que prisão ainda não é efectiva. É assim uma espécie de prisão preventiva. Se algo correr mal muda-se de fornecedor.

Há, porém, um caso em que alguns gestores embarcam com alguma facilidade numa situação de prisão, ou melhor, numa espécie de prisão perpétua.

O *software*.

É verdade! Alguns gestores entregam as operações da sua empresa a um fornecedor de tecnologia, mais especificamente de *software*. E vivem numa espécie de prisão que amaldiçoam mas da qual não sabem ou não se querem ver livres. Demoraram vários meses ou anos a motivar e formar todos os colaboradores na utilização dessa aplicação, torceram a empresa para se adaptar à maldita ferramenta, sofreram os mais variados atrasos e imprevistos e ficaram assim como que afeiçoados de tal modo a essa aplicação que nem querem ouvir falar em mudança. Chegamos ao pé de um desses gestores com uma nova solução mais eficiente e aberta e quase somos corridos dali para fora, pois ele sente que lhe querem tirar as algemas e isso deixa-o aterrorizado.

O fornecedor de tal *software* vai reinando nas empresas com este tipo de gestores, ameaçando com retaliações, prometendo novas funcionalidades com orçamentos e prazos escandalosos, fechando os dados a sete chaves e impedindo outras empresas de chegarem perto de si. Até parece que quem manda na empresa é o fornecedor. E, em muitos casos, é mesmo essa a situação vigente.

O gestor está numa prisão. O *software*, adquirido inicialmente para aumentar a produtividade e o controle de gestão vai tomando conta do gestor e da empresa. O controle de gestão é efectuado não pelo gestor mas pelo fornecedor.

Há duas saídas fáceis para este tipo de situações.

A primeira é uma saída administrativa. Anuncia-se ao mercado a compra de uma nova aplicação que seja fácil de integrar com todo o *software* já existente e a adquirir futuramente para a

empresa. O fornecedor vai concorrer e provavelmente pode ganhar mas o gestor fica no controle da sua gestão. O novo *software* ou o *software* antigo fica aberto à interoperabilidade com outros sistemas.

A outra, mais tecnológica chama-se geração automática de código. Com um bom gerador de código fonte, programado a partir de padrões, em poucas semanas ou meses consegue-se produzir uma cópia desse velho *software*, numa aplicação novinha em folha, totalmente aberta ao mundo exterior e independente da tecnologia. Adeus velha e obsoleta ferramenta. A forma de utilização pode manter-se igual para evitar perturbações no serviço, pelo que não é necessária qualquer formação. Futuras alterações são também fáceis de implementar, mesmo com o sistema já em produção.

A liberdade do gestor é total pois pode agora decidir qual o melhor fornecedor de *software* para a sua empresa ou instituição. Pode depois delinear um plano de integração e interoperabilidade entre todas as suas aplicações pois não há fornecedores únicos que tenham solução para tudo. Irá, assim, gerir da melhor forma o seu sistema de informação, de acordo com a estratégia, missão e visão da sua organização, aquela que ele tem a responsabilidade de gerir bem. Este é um gestor que já saiu da prisão do *software*.

E você?





# Why not?\*

Por que não acreditar em Portugal e nas empresas portuguesas fornecedoras de tecnologia?

\*Acha que, em Portugal, um título em inglês é despropositado? Nós também.

# AML otimiza Gestão da Formação

ÁREA METROPOLITANA DE LISBOA



Para permitir o acompanhamento e a avaliação das acções formativas, a Autoridade Metropolitana de Lisboa implementou a plataforma electrónica *online* para a gestão da formação.

## O Cliente

### Área Metropolitana de Lisboa

A Área Metropolitana de Lisboa (AML) é uma pessoa colectiva de direito público que associa os municípios abrangidos pelas unidades territoriais definidas com base nas NUTS III da Grande Lisboa e da Península de Setúbal. São 18 os municípios que compõem a AML, nomeadamente: Alcochete, Almada, Amadora, Barreiro, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Moita, Montijo, Odivelas, Oeiras, Palmela, Sesimbra, Setúbal, Seixal, Sintra e Vila Franca de Xira.

Adicionalmente, a AML é uma entidade formadora certificada para ministrar formação no contexto da Administração Local, procurando fazê-lo especificamente para os municípios associados.

## O Desafio

### Problemas de negócio e necessidades que conduziram ao projecto

Enquanto entidade formadora, a AML necessita de desenvolver todo um conjunto de procedimentos de gestão da formação que implica a conjugação de actividades de planeamento, execução, acompanhamento e avaliação de toda actividade formativa.

Subjacente a esta actividade de gestão da formação há uma carga burocrática significativa. Daí a necessidade de se procurar uma maior economia tanto em processos como em recursos humanos, mas mantendo ou melhorando os mesmos *standards* de eficácia. Concomitantemente, pretendia-se uma maior sistematização da informação gerada pelo sistema de formação da AML, com o objectivo principal de se ter um acesso rápido e fiável a um conjunto de indicadores de suporte à tomada de decisão, de acompanhamento e avaliação das acções de formação. Desta forma, a solução preconizada resultou numa plataforma electrónica *online* para a gestão da formação. Os principais objectivos definidos pela AML foram:

- Simplificar procedimentos administrativos inerentes à formação;
- Criar uma base de dados que permitisse de forma fácil e fiável a integração com outras plataformas electrónicas, nomeadamente, plataformas de gestão de fundos comunitários, repositórios de conteúdos de suporte à formação face-a-face e plataforma de aprendizagem *online* (e-Learning);
- Reduzir trabalho administrativo e introduzir maior

celeridade nos diversos procedimentos relacionados com a formação;

- Aceder de forma simples e precisa a indicadores de gestão da formação.

## A Solução

### Plataforma Electrónica de Gestão da Formação

Segundo Ricardo Branco, responsável pela formação da AML, “a solução da Quidgest foi encontrada após um trabalho de pesquisa de plataformas de gestão da formação disponíveis no mercado”.

A Plataforma Electrónica de Gestão da Formação foi criada especificamente de forma a responder às necessidades da AML. Permite acompanhar todo o *workflow* do ciclo formativo, garantindo uma maior eficiência dos processos de formação e o controlo do capital humano, através da percepção clara do perfil e do posto de trabalho do formador.

“Até ao momento, a implementação desta plataforma tem conseguido realizar as expectativas iniciais”, refere Ricardo Branco. Algumas das principais vantagens, do ponto de vista da AML, são:

- Plataforma *web*, acessível de qualquer local, apenas necessitando de um acesso à *internet* e um *browser*;
- Comunicação fácil e simples com um participante ou grupo de participantes;
- Acesso a diversos relatórios;
- Impressão de vários elementos do Dossier técnico-pedagógico;
- Integração com a plataforma SIIFSE.

## Os Resultados

No que respeita a gestão da informação, a AML garantiu um maior controlo e monitorização de dados por parte de vários utilizadores e uma maior comunicação entre os participantes e formandos, através de uma base de dados única e da notificação de tarefas.

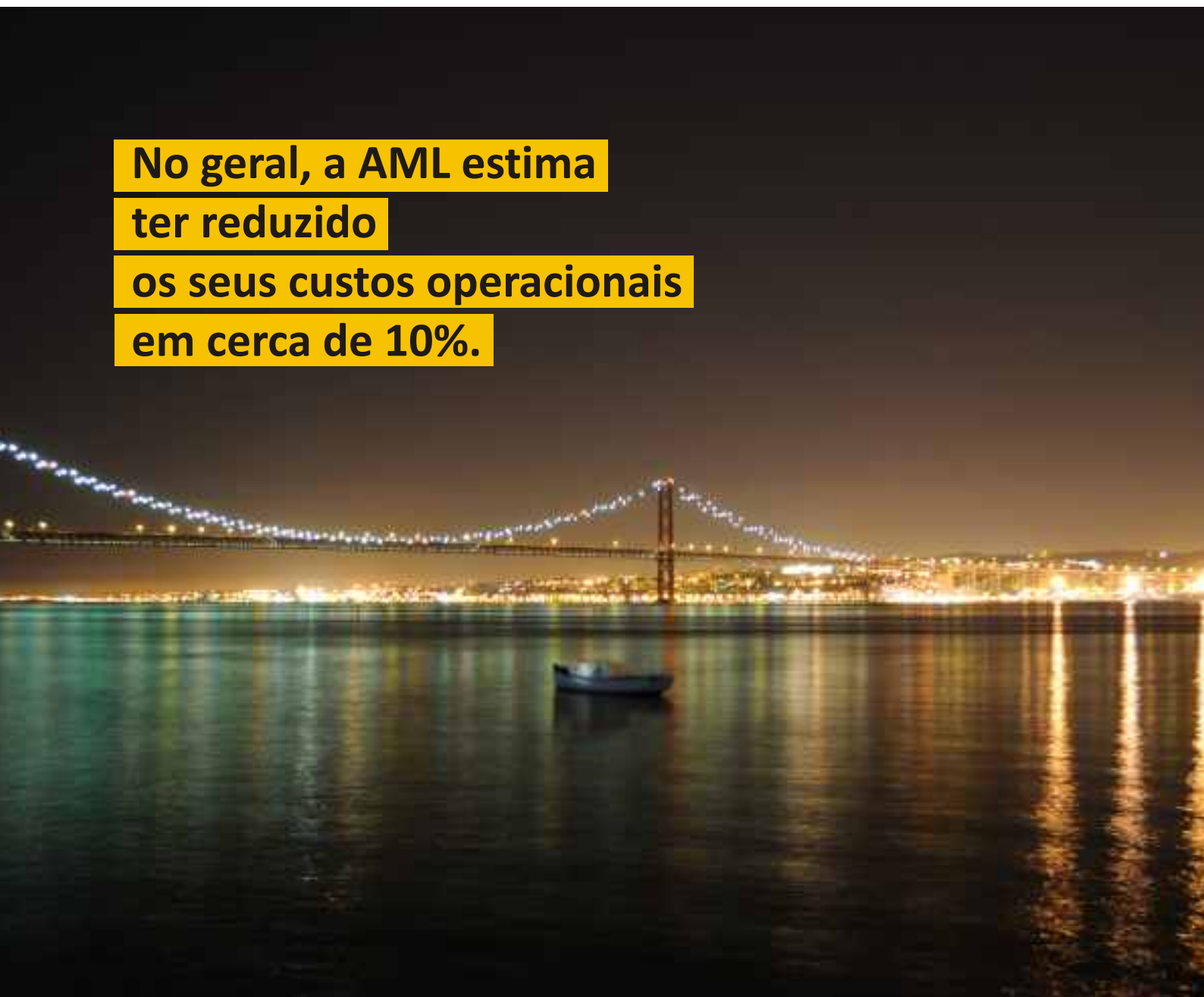
A Plataforma Electrónica de Gestão da Formação permitiu ainda o aumento da produtividade média por trabalhador, através da simplificação do processamento da informação, da maior velocidade na execução das operações, da redução de erros por meio de mecanismos de validação e do preenchimento automático.

---

“A plataforma tem correspondido às expectativas iniciais, o que é sinal de grande satisfação. A equipa da Quidgest tem sido um dos pilares deste projecto permitindo que o mesmo fosse ao encontro das reais necessidades da nossa organização. Em todo o desenvolvimento da solução têm sobressaído não só as qualidades técnicas da equipa, mas também as pessoais.”

Ricardo Branco,  
*Responsável pela Formação  
da Área Metropolitana  
de Lisboa*

**No geral, a AML estima  
ter reduzido  
os seus custos operacionais  
em cerca de 10%.**



# Uma gestão integrada de informação

Transversal a todas as áreas funcionais, a gestão documental (em formato electrónico ou arquivo de papel) tem um papel crucial na consulta e recuperação de informação, bem como no apoio à decisão.

Estudos feitos demonstram que muito do tempo laboral é gasto na pesquisa de informação. Um recente estudo internacional divulgado pela Information Builders e realizado pela Vanson Bourne conclui que o acesso pouco preciso a informação é uma das frustrações mais comuns identificada pelos gestores seniores de TI das empresas inquiridas.

À medida que deixam de ter uma utilização diária, os documentos são, muitas vezes, armazenados em espaços desadequados e com poucas condições, sem qualquer tipo de organização. Esta documentação acumulada acaba por constituir um dos principais problemas da maioria das organizações impossibilitando a recuperação eficiente da informação. As plataformas tecnológicas desempenham aqui um papel fundamental na medida em que vêm permitir, de uma forma simples e rápida pesquisar, aceder, partilhar, editar, validar e arquivar informação.

## O contributo dos sistemas de Gestão Documental

Os sistemas tecnológicos de Gestão Documental contribuem para o sucesso das organizações e para o próprio modelo de gestão, apresentando algumas das seguintes vantagens:

- garantem o cumprimento de regras, medindo a eficiência dos recursos;
- permitem testar a validade das normas face aos procedimentos existentes;

- permitem transmitir novas orientações de gestão;
- contribuem para a transparência, desburocratização, acesso à informação.

## A Gestão Integrada de Informação da Quidgest

A solução de Gestão Integrada de Informação da Quidgest permite o registo abrangente e eficaz de toda a informação recebida, produzida e em circulação numa organização, de forma a responder com êxito a todos os desafios da actual sociedade de informação.

Os sistemas de Gestão Documental da Quidgest são gerados de acordo com os requisitos e as necessidades de cada organização. São também permanentemente actualizados face a solicitações acrescidas de alterações, à introdução de nova informação ou a mudanças legislativas.

## Novas funcionalidades

O interface de portal da Gestão Integrada de Informação foi actualizado nos últimos meses passando a disponibilizar as mesmas funcionalidades disponíveis no ambiente Windows.

Foi ainda desenvolvido um interface de integração com o Microsoft Outlook para permitir o registo rápido e a importação de e-mails para o sistema de Gestão de Integrada de Informação. Neste módulo a unidade orgânica encarregada do registo e expedição de saídas pode também proceder à expedição central de e-mails da organização.

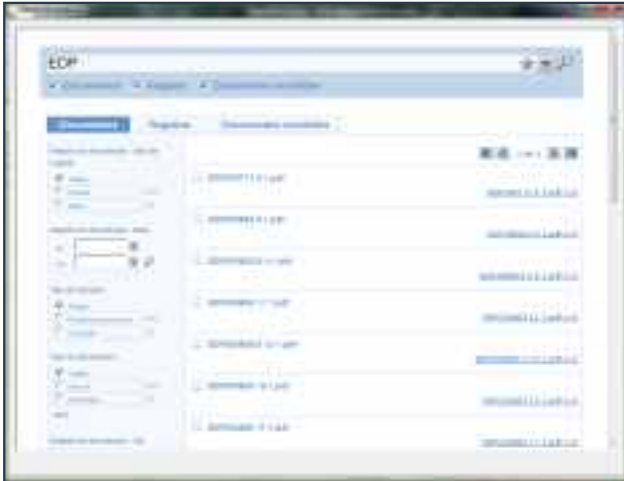
## A legislação e a gestão de informação

### A reter:

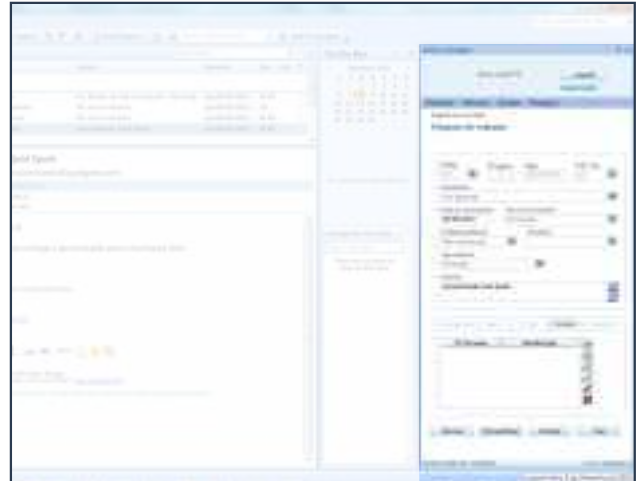
O Direito de Acesso aos arquivos e registos administrativos encontra-se consagrado no artigo 268.º, n.º 2 da Constituição da República Portuguesa e é materializado através da Lei de Acesso aos Documentos Administrativos (LADA) que assegura o acesso dos cidadãos aos documentos administrativos (Lei n.º 65/93, de 26 de Agosto) de acordo com os princípios da publicidade, da transparência, da igualdade, da justiça e da imparcialidade.

O Decreto-Lei n.º 447/88 e a Portaria n.º 372/2007, referem que a eliminação de documentos nos organismos públicos tem de ser autorizada pela entidade coordenadora da política nacional de arquivos.





Capacidade de pesquisa de um documento apenas através de uma palavra-chave



Gestão e arquivo automático de e-mails



# Workflow de um documento

## Q-2D Reader

Imagine a produtividade e o controle da sua empresa ou instituição, ou a sua produtividade pessoal, aumentar vertiginosamente com uma ideia simples: Um código 2D impresso em produtos, inventário, cartões ou outros bens, contendo informação que facilmente os identifique.

A mais recente aplicação da Quidgest permite a leitura, através de um PDA (Personal Digital Assistant) ou de um *smartphone*, de códigos de barras 2D. Ao contrário do vulgar código de barras, o código 2D contém informação alfanumérica normal, como o nome, morada, telefone e número de identificação.

Utilizado em modo *online*, o dispositivo possibilita a interconexão a um computador e a uma rede informática sem fios – GSM, 3G, Wi-Fi, Satélite, etc. – para acesso à *internet*. Neste caso, ao efectuar a leitura do cartão, o acesso à informação é possível através da consulta da base de dados existente no sistema de gestão instalado no PC (Personal Computer)

correspondente. Os códigos QR podem ser utilizados em áreas tão diversas como a indústria, comércio, banca, seguros, hospitais, entre outras.

Há quem utilize, actualmente, este código impresso em cartões de visita. Através de uma aplicação gratuita e a câmara fotográfica de um i-Phone, o utilizador tem a possibilidade de ler os dados directamente para a sua lista de contactos pessoais.

É, porém, na área industrial e comercial, que os códigos podem ser utilizados com grande produtividade e rentabilidade, nomeadamente no rastreamento de produtos, identificação de peças, controlo de *stocks* e mercadorias. Em áreas como a banca e os seguros, a sua utilização concretiza-se na identificação de cheques e controlo de documentos, respectivamente.

Actualmente, a Quidgest encontra-se a trabalhar nesta aplicação com algumas das suas empresas tecnológicas parceiras.



## Gestão da Formação Interna

O desenvolvimento e a implementação de políticas eficazes de gestão de pessoas consistem em factores essenciais para o sucesso de uma organização. É neste contexto que surge a Gestão da Formação apresentando uma forte relevância na gestão de pessoas.

As imposições legais em conjunto com a necessidade das organizações dotarem os seus colaboradores de competências específicas, levantam preocupações redobradas ao nível da gestão das suas acções de formação.

Para garantir uma aprendizagem contínua e eficaz do capital humano da organização, é necessário dotar os departamentos de recursos humanos de ferramentas únicas e específicas, que lhes permitam gerir todos os processos administrativos inerentes às sessões de formação. A solução Gestão da Formação vem dar resposta a estas necessidades gerindo todas as vertentes do processo formativo, desde o diagnóstico de necessidades de formação à avaliação dos resultados, acompanhando e controlando todo o *workflow* do ciclo formativo, garantindo:

- Maior eficiência dos processos de formação;

- Informação fiável e em tempo real;
- Percepção clara do perfil e do trabalho desenvolvido por cada formador/colaborador;
- Aumento da produtividade dos formandos;
- Cálculo do valor dos investimentos em formação por plano e acção de formação;
- Adequação e parametrização do sistema de acordo com as especificidades e necessidades de cada organização.
- Integração com o módulo de Gestão de Desempenho

### Funcionalidades

- Processo do colaborador (dados sobre os formandos);
- Informações completas sobre acções de formação (custos, gestão de participantes, gestão de formadores, etc...);
- Gestão de Formação (diagnóstico de necessidades de formação, definição e controlo de plano de formação e avaliação de eficácia);
- Integração com plataformas *web*.

# Gestão de Obras, Manutenção e Conservação

As novas tecnologias da informação são essenciais no processo de gestão e manutenção de equipamentos, contribuindo para o aumento da capacidade produtiva das organizações.

O sistema de Gestão de Obras, Manutenção e Conservação da Quidgest constitui-se, neste âmbito, como um poderoso auxílio na gestão de informação referente aos equipamentos e à sua manutenção.

Permite realizar o cadastro organizado dos bens e equipamentos, simplificando o processo de identificação de eventuais anomalias, bem como efectuar o planeamento, preparação e programação dos trabalhos de reparação. Deste modo, é possível reduzir custos e aumentar o desempenho da organização na manutenção, optimizando os recursos existentes.

Tendo por base uma plataforma tecnológica inteiramente desenvolvida pela Quidgest, a solução de Gestão de Obras, Manutenção e Conservação foi criada a pensar nas necessidades de manutenção das organizações, sendo facilmente adaptável de acordo com as necessidades de cada empresa. Pode funcionar de forma isolada ou através da integração com outros módulos de Aprovisionamento, Logística e Gestão Patrimonial.

Como principais funcionalidades deste sistema destacam-se:

- A realização do cadastro de equipamentos;
- A elaboração de planos de manutenção, com a indicação das fases ou conjunto de operações a serem realizadas;

- O registo de manutenção preventiva ou correctiva;
- A programação dos trabalhos de reparação e definição do grau de prioridade para a sua execução;
- A realização de pedidos e requisições de trabalho;
- A reserva de materiais e peças a aplicar na manutenção do equipamento;
- A gestão de ordens de trabalho, com recurso ao plano de manutenção do equipamento;
- A previsão das datas de conclusão da execução do trabalho;
- O cálculo automático dos custos de manutenção;
- Sugestões de acções futuras a realizar na manutenção do equipamento;
- A emissão de diversos relatórios essenciais à gestão operacional e técnico-económica;
- O registo de indicadores recolhidos nos equipamentos.

Com o sistema de Gestão de Obras, Conservação e Manutenção da Quidgest, toda a informação é centralizada num sistema único que pode ser facilmente consultado a qualquer momento. A consulta do estado de reparação e das intervenções realizadas aos equipamentos pode ser efectuada por qualquer funcionário de forma automática, e todos os custos são controlados através de relatórios essenciais à gestão técnico-económica.





## Na vanguarda da Inovação

Kim Lembeck, Business Developer da Quidgest, participou, no passado dia 30 e 31 de Maio na conferência *Innovating for Successful Business*. O evento que teve lugar em Cork, na Irlanda tinha como principal objectivo a promoção do programa transnacional ATLANT-KIS.

O programa ATLANT-KIS tem como finalidade promover o desenvolvimento de Serviços de Conhecimento Intensivo (SCI) para as PME no espaço Atlântico, bem como a missão de desenvolver uma rede regional que permita aumentar os níveis de inovação.

Os fornecedores destes serviços são geralmente empresas de TIC, de I&D e consultoras na área da gestão que prestam serviços para as PME.

A conferência contou com mais de 100 participantes e permitiu à Quidgest reforçar a sua estratégia de internacionalização e estabelecer contactos com organizações de Portugal, Espanha, França, Irlanda e do Reino Unido.

Durante a conferência, o orador principal, Paul Rellis, Managing Director Microsoft Irlanda, apresentou a plataforma ATLANT-KIS. O lançamento desta plataforma tem como objectivo principal o *matching* da oferta e procura de SCI e a internacionalização e *networking* entre as PME.

De futuro, a Quidgest irá utilizar a nova plataforma para identificar oportunidades de cooperação e para promover a inovação no espaço Atlântico.



## Quidgest reforça internacionalização na CeBIT 2011

A Quidgest esteve, mais uma vez, presente na CeBIT, a maior feira anual de Tecnologias de Informação da Europa, que se realizou em Hannover, na Alemanha, entre os dias 1 e 5 de Março.

Rosa Rodriguez (Spain Business Developer) e Kim Lembeck (Germany Business Developer) participaram no Future Match 2011, onde se reuniram com mais de três dezenas de empresas, maioritariamente alemãs e sul-americanas. Além da participação nas diversas sessões de *networking*, o evento foi uma excelente oportunidade para fomentar relações com os actuais parceiros QuidNet.

Este ano, a CeBIT superou as expectativas. Segundo Ernst Raue, membro do Conselho da Administração da Deutsche Messe, a CeBIT 2011 gerou mais de sete milhões de contactos em 45 minutos, tornou-se numa das mais importantes plataformas para Marketing e *business development* e é novamente vista como um local privilegiado para estabelecer contactos internacionais.

Esta quinta participação da Quidgest faz parte da estratégia de expansão da sua rede de parceiros internacionais, a QuidNet.

# Workshop sobre Gestão Municipal em Maputo

Cerca de 50 convidados estiveram presentes em Maio no *workshop* dedicado à apresentação de soluções para uma eficaz Gestão Municipal. A iniciativa foi organizada pela Quidgest e pela ESRI Portugal e decorreu no Hotel Girassol Baía, em Maputo.

A gestão estratégica, a desmaterialização de processos, o cadastro e os sistemas de informação geográfica foram alguns dos temas abordados nesta sessão. Para além disso, houve espaço para a apresentação de soluções tecnológicas especificamente desenvolvidas para a Gestão Municipal e Regional e para a Gestão de Territórios e Recursos.

Este *workshop* surge no âmbito do desenvolvimento do sistema SIGEM, uma solução de suporte ao Planeamento Urbanístico, Gestão e Administração Territorial, concebida em conjunto pela Quidgest e pela ESRI. O projecto, financiado pelo

Banco Mundial, foi implementado com sucesso no Conselho Municipal de Maputo e permitiu ao organismo centralizar toda a informação e processos relacionados com a gestão da propriedade e de activos sob jurisdição municipal.

A Quidgest e a ESRI Portugal são empresas de referência na prestação de serviços de consultoria e desenvolvimento de sistemas de informação, para Administração Pública, quer em organismos da Administração Central, quer da Administração Regional e Municipal. Face às perspectivas de crescimento económico de Moçambique e dada a proximidade linguística e legislativa com Portugal, ambas as empresas tecnológicas investem em parceria no desenvolvimento de projectos neste país.



Conselho Municipal de Maputo

No dia 29 de Junho, a AICEP organizou uma sessão de apresentação do Projecto Europeu INNOHUBS. Este programa tem como objectivo o de promover a inovação entre as PME. Dominique Korporaal, Global Business Developer da Quidgest foi, neste âmbito, convidada a fazer uma apresentação sobre a visão e a experiência da Quidgest no mercado internacional.

## Quidgest reforça presença na América do Sul

No seguimento da estratégia da Quidgest em manter e procurar novos parceiros no mercado espanhol e países latino-americanos, a Quidgest firmou, no último semestre, uma nova parceria com a empresa Giga-Optics. A Giga-Optics está presente no mercado de El Salvador desde 2004 e oferece cruzamento de dados a altas velocidades através de uma rede metropolitana privada de fibra óptica.

Além da sua posição líder no fornecimento de serviços de conectividade nas principais corporações do país, a Giga-Optics é especialista na comercialização de ERP, CRM PBX IP e Call Center em OpenSource.

As duas empresas trocaram as primeiras impressões na CEBIT, na Alemanha, e têm desenvolvido, desde então, uma série de acções complementares. Roberto Olivares, gerente tecnológico da Giga-Optics, em Salvador, acredita que o BSC Quidgest é uma ferramenta madura que pode ajudar as diferentes instituições a aumentar a sua rentabilidade. Neste sentido, e no âmbito da parceria estabelecida entre as duas empresas, a empresa salvadorenha colocou a Quidgest em contacto com várias instituições, nomeadamente o Governo da República de El Salvador e outras entidades financeiras. “Uma vez os contactos estabelecidos, compete à Quidgest fazer uma demonstração da



solução que melhor se adapta a cada caso específico” afirma o gerente tecnológico.

Quando questionado sobre a distância geográfica entre as duas entidades, Roberto refere que “aspectos como a distância e o fuso horário não têm levantado quaisquer tipos de problemas.” E classifica a parceria estratégica “como um verdadeiro caso de sucesso.”

## próximo número

### Vencer o Adamastor

No dia 15 de Setembro tem lugar na Associação Comercial de Lisboa a terceira edição do Q-Day. Nas duas edições anteriores estiveram presentes mais de 500 participantes e oradores conceituados da economia nacional e internacional.

Este ano sob o tema “Vencer o Adamastor” reunimos também algumas organizações que se encontram na vanguarda da tecnologia e da inovação com o objectivo de debater soluções inovadoras para a retoma económica do país.

Com a entrada do FMI no nosso país e os recentes ataques sofridos pelas agências de *rating* norte-americanas, a confiança no mercado português ressentiu-se.

Nesta edição, inspirámo-nos na era áurea dos Descobrimentos, marcada por uma onda de inovação, criatividade e uma grande capacidade de adaptação para a superação das dificuldades do cruzamento do Atlântico, com o intuito de ultrapassar com o maior sucesso o momento actual.

Vamos debater, durante este encontro, os mais variados temas que marcam a actualidade desde a situação económica, financeira e social do país às novas tendências tecnológicas. Não falte!

Saiba tudo sobre o Q-Day 2011 na próxima QuidNews.

Consulte o nosso site em:

[http://www.quidgest.pt/q-day2011\\_index.html](http://www.quidgest.pt/q-day2011_index.html)



# 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 colecione a nossa série de selos exclusivos.



**ideia**

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



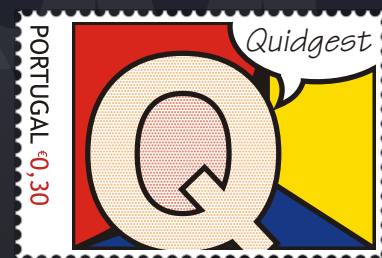
Homenagem a M.C. Escher

## Gestão Documental



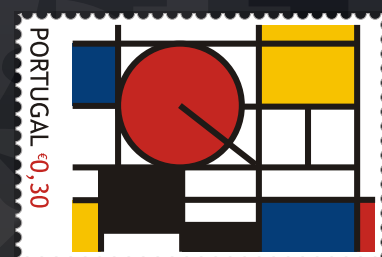
Homenagem a Andy Warhol

## Aprovisionamento e Gestão Patrimonial



Homenagem a Roy Lichtenstein

## Gestão Estratégica e BSC



Homenagem a Piet Mondrian

# QuidNews

## **Quidgest – Portugal**

R. Castilho n.º 63 – 6.º  
1250-068 Lisboa | Portugal  
tel. (+351) 213 870 563 / 652 / 660  
fax. (+351) 213 870 697

## **Quidgest – España**

Calle Floridablanca, 98 – Ent. 1.º 2.ª  
08015 Barcelona | España  
tel. (+34) 650 508 794

## **Quidgest – Timor-Leste**

Bidau Mota Klaran  
Díli | Timor-Leste  
tel. (+670) 732 68 23

## **Quidgest – Moçambique**

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

## **Quidgest – United Kingdom**

40 Bowling Green Lane, Clerkenwell  
London EC1R 0NE  
tel. +44(0)20 7415 7145  
fax. +44(0)20 7837 7612

[quidgest@quidgest.com](mailto:quidgest@quidgest.com)

[www.quidgest.com](http://www.quidgest.com)

---

# Quidgest

