

## ***Preface***

Born as a national meeting in 1994, *QUATIC* acquired, in the following year, a triennial periodicity. Then, it was opened to Portuguese and Spanish speaking countries, becoming, in this 5<sup>th</sup> edition, a full international conference. This enlargement lead naturally to a greater concern in the elaboration of the program. Therefore, in this edition, we will have 3 world-class invited speakers from Switzerland, Spain and the United Kingdom, 11 half-day tutorials with training purposes, 10 technical sessions where 22 communications originating from Portugal, Spain, Brazil, United Kingdom and Germany will be presented, 4 panels where hot topics will be presented and discussed with the audience, and also 10 demonstration sessions where products, services and organizations concerned with the Quality in the Information and Communications Technologies (ICTs) will be presented.

The current technical program covers a large spectrum of topics ranging from the engineering to the management of ICTs, tied by a conducting wire – Quality evaluation and improvement. Some sessions have a stronger emphasis on product (TS1.1, TS3, TS5.1, TS5.2, TU2, TU11), others on process (TS2, TS4, TS6, TS8, TU1, TU3, TU7, TU8, TU10) and still others on services (TS1.2, TS7, TU4, TU6, TU9, TU12). The communications to this event, whose corresponding papers are included in this proceedings, were reviewed, commented and finally selected by their Quality, by the Program Committee which has a balanced participation from industry and academia. To its members, identified ahead, I want to publicly thank their commitment, that had a strong impact in the improvement of the technical program. I also have a message of gratitude to the producers of *CyberChair*, originated at the University of Twente, who have allowed us to use this system that gave agility to the work of the Program Committee.

I was lucky to coordinate a team in which all gave their best in the composition of the global program that we now offer to you: Rafael Gomes who elaborated the tutorial program, Victor Bello that was in charge of making up the panels program, Paulo Gomes who coordinated the demonstrations program, Miguel Goulão who was restless in the ungrateful task of keeping the web page updated at all times, and finally António Neves and Cândida Pires who guaranteed the registry (ISBN) and publication of this proceedings. Without you this program wouldn't have been possible!

I finish this preface by dedicating to you, the *QUATIC'2004* participant, this technical program. Since we are now commemorating the tenth anniversary of this event, I make a wish: that at its final you may say the same that we Portuguese do with Port Wine – the more mature, the better!



---

Fernando Brito e Abreu

**Program Chair**

## ***Prefácio***

Nascendo como encontro nacional em 1994, o *QUATIC* adquiriu a partir do ano seguinte uma periodicidade trienal. Abriu-se depois aos países de expressão lusa e espanhola, para, nesta 5ª edição, se tornar numa conferência internacional. A este alargamento correspondeu naturalmente uma maior exigência na elaboração do programa. Assim, nesta edição, teremos 3 oradores convidados de craveira internacional oriundos da Suíça, Espanha e Reino Unido, 11 palestras de 1/2 dia com intuito formativo, 10 sessões técnicas onde serão apresentadas 22 comunicações oriundas de Portugal, Espanha, Brasil, Inglaterra e Alemanha, 4 painéis em que serão apresentados e discutidos temas polémicos com a audiência, e ainda 10 sessões empresariais onde serão apresentados produtos, serviços e organizações relacionadas com a Qualidade nas Tecnologias de Informação e Comunicações (TICs).

O programa técnico desta edição cobre um alargado espectro de tópicos que vão da Engenharia à Gestão das TICs, mas cujo tratamento apresenta um fio condutor – a avaliação e melhoria da Qualidade. Algumas sessões são mais focadas no produto (TS1.1, TS3, TS5.1, TS5.2, TU2, TU11), outras no processo (TS2, TS4, TS6, TS8, TU1, TU3, TU7, TU8, TU10) e ainda outras nos serviços (TS1.2, TS7, TU4, TU6, TU9, TU12). As comunicações a este evento, cujo texto em forma de artigo detalhado é incluído nestas actas, foram revistas, comentadas e finalmente seleccionadas pela sua Qualidade, pela Comissão de Programa, paritariamente constituída por membros da indústria e da academia. Aos membros dessa comissão, adiante identificados, quero publicamente agradecer o seu empenhado envolvimento, que tanto contribuiu para a melhoria do programa técnico. Tenho ainda que expressar uma mensagem de gratidão aos responsáveis pela concepção do *CyberChair*, originário na Universidade de Twente, que nos facultaram a utilização desse sistema que em muito concorreu para coordenar e agilizar o trabalho da Comissão de Programa.

Tive a sorte de coordenar uma equipa em que todos deram o seu melhor na composição do programa global que agora vos oferecemos: o Rafael Gomes que elaborou o programa de palestras, o Victor Bello que compôs o programa de painéis, o Paulo Gomes que coordenou a montagem das sessões de apresentação empresariais, o Miguel Goulão que foi incansável na ingrata tarefa de manter continuamente actualizada a página do evento e, finalmente, o António Neves e a Cândida Pires que garantiram o registo (ISBN) e publicação destas actas. Sem vós este programa não teria sido possível!

A terminar, dedico-lhe a si, participante do *QUATIC'2004*, este programa técnico. No momento em que este evento comemora o seu décimo ano de existência, faço votos que no seu final possa dizer o mesmo que do Vinho do Porto – quanto mais maduro, melhor!



---

Fernando Brito e Abreu

**Presidente da Comissão de Programa**