

## Conferência anual da itSMF

### “Tendências da Gestão de Serviços TIC no Contexto da Inovação”



Lisboa, 18 de outubro de 2017 - A itSMF organizou a sua 14.ª Conferência Anual a 10 de outubro, em Lisboa, sob o tema "Tendências da Gestão de Serviços no contexto da Inovação".

**Fernando Carvalho Rodrigues, pai do primeiro satélite português, o poSAT-1,** abriu a conferência com um enquadramento histórico da teoria da evolução humana onde, conforme demonstrou, há muito tempo que se releva a importância da cooperação entre os Seres Humanos. “Uma espécie tem tanto mais sucesso quanto maior for a capacidade dos seus Seres individuais cooperarem entre si”, recordou o professor, citando Piotr Kropotkin.

A evolução até aos robôs foi descrita por Carvalho Rodrigues como uma aventura dos nascidos humanos que transferiram conhecimento para os não humanos e seres de silício (fabricados) com cada vez mais prerrogativas operacionais. «Fizemos isto tudo sem dar conta, por isso, estamos numa sociedade que apareceu sem debates e sem votações mas que existe e muda constantemente», lembrou.

Da complexidade dos dados, há que chegar à simplicidade de uma informação que se quer filtrada e útil com base no sistema de crenças que o professor descreveu como «o conjunto dos pares dos argumentos e seus pesos». Este sistema de crenças, para ser fiável, deve basear-se em argumentos como imagens, modelos de observação, e equações tiradas de interações porque «o que interessa é o sistema de crenças por detrás do algoritmo. Onde há interação e simplicidade de dados é onde há riqueza, ou seja, muita informação com poucos dados».

Enquanto organismo de normalização setorial para as TIC desde 2011, para a itSMF foi importante ouvir casos reais de casos bem-sucedidos de gestão de serviços TIC, como foi o caso trazido por **Sara Carrasqueiro e Ângela Dias, dos SPMS - Serviços Partilhados do Ministério da Saúde.**

A direção de sistemas de informação do Ministério da Saúde fez uma melhoria do ecossistema através do recurso a aplicações interoperáveis (cerca de 60 utilizadas por quase todas as unidades de saúde públicas). A esta remodelação não é alheia a insatisfação de muitos utentes que obrigou a uma nova equação dos esforços que estavam a ser feitos, garantindo que todos estavam a usar bem as aplicações e dados disponibilizados. «A gestão da mudança passou pela formação nos processos, apoio ao utilizador e formação na ferramenta itsm», explicou Sara Carrasqueiro.

A valorização dos dados também foi o destaque da apresentação de **Rui Ribeiro, da IP Telecom**, que falou sobre a certificação ISO 27001 e explicou que a informação é dos ativos mais importantes da empresa. «Os dados são o novo petróleo do século XXI. Um gestor que queira tomar decisões precisa deles para gerir conhecimento», concluiu Rui Ribeiro.

**“Managing the Robots that Manage Services”** foi o tema da apresentação de **Robert Falkowitz** na Conferência anual da itSMF Portugal '17. Para o especialista foi importante estabelecer a diferença entre robôs autónomos e dedicados e os que têm uma utilização mais generalista (praticamente tudo, hoje em dia, é um computador). Sobre as semelhanças e simulacros que se fazem para estabelecer uma similitude entre robôs e humanos, Falkowitz tranquiliza quem não vê o *service management* com bons olhos: «Os robôs não conseguem perceber emoções nem mensagens inarticuladas ou pouco claras. E muitos dos *devices* que usamos vão continuar a precisar da intervenção dos humanos porque não têm capacidade para se repararem a si próprios». Sobre a pertinente questão do *engagement* emocional, o especialista despede-se de Lisboa com a seguinte provocação: «O que vamos fazer quando os nossos clientes também forem robôs?»

Quando se olha para a valorização das economias, vemos que o sucesso é das que estão a fazer melhor utilização das tecnologias digitais, sublinhou **Jorge Portugal, da COTEC - Associação Empresarial para a Inovação**. O desafio futuro passará por uma melhor e mais controlada gestão das plataformas digitais que se colocam entre o produto e o cliente. «A maior parte das empresas tem um período de inovação e depois abranda esse ritmo. Isso não é correto», adverte o representante da COTEC.

**Diego Berea** trouxe à conferência o seu ponto de vista sobre “Inteligência Artificial Aplicada à Interpretação Automática de Indicadores de Gestão de Serviços”. Neste campo o grande desafio que se coloca atualmente é o de como transformar dados em texto, podendo, assim, fazer-se previsões contextualizadas com um mínimo de intervenção humana. «Num futuro próximo queremos melhorar tanto os *bots* que as pessoas nem se apercebam que estão a falar com uma máquina. É levar o modelo *data-to-text* aplicado à gestão de serviços», antecipou Berea.



Stuart Rance

**Stuart Rance** conquistou a audiência da 14.ª Conferência anual da itSMF Portugal pela inusitada e humorada apresentação na qual começou por dar exemplos de empresas bem sucedidas no mercado, sublinhando que têm um ponto em comum: estão focadas na experiência do utilizador. «Os computadores propriamente ditos tendem a desaparecer. Vamos dizer: este é o meu carro, esta é a minha torradeira, este é o meu frigorífico porque, na verdade, já assumimos com grande naturalidade que é um computador que está lá dentro», provocou.

Fazendo alguma futurologia, Stuart Rance acredita que no futuro serão valorizadas as experiências individuais do utilizador, em detrimento de longos tutoriais para acompanhar o *software*. Para que tal aconteça, é fundamental a cooperação já abordada por Fernando Carvalho Rodrigues, «para que todos contribuam e facilitem o processo».

Sobre a norma ISO 20000-1 de Gestão de Serviços em TI, que já existe desde 2005 e serve para implementar e certificar, **Mário Costa, presidente da comissão técnica de gestão de serviços e governação**, lembra que a edição de 2018 vai ser alvo de melhorias, tornando o processo mais fácil, flexível e menos exigente em termos documentais. Entre 2015 e 2016 a ISO 20000-1 cresceu 63%, sendo que na Ásia foi onde se verificou o maior crescimento.

**Ana Ramos, da eSPap** - Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, I.P. - trouxe à conferência o bom exemplo do projeto de faturação eletrónica que está a decorrer para

todas as entidades da administração pública. «O futuro assenta numa lógica de arquitetura e prestação de serviços articulados entre os parceiros tecnológicos e económicos com outros parceiros como autoridade tributária e segurança social.

**Rui Soares, da itSMF Portugal**, encaminhou a conferência para o final advertindo para o facto de que o risco existe quando temos dois ingredientes: incerteza quanto ao resultado e um impacto determinante. Ainda assim, no seu entender, correr riscos nesta área é fundamental para que os ganhos também tenham oportunidade. «Há sempre risco residual, não existe risco zero», resume.

O debate que encerrou a conferência foi moderado por José Carlos Martins e confrontou pontos de vista sobre “A Gestão de Serviços TIC no contexto de inovação”. Nele participaram Paula Salgado, Frederico Serras Gago, Miguel Muñoz Duarte e Filipe Coelho.

## **Sobre a itSMF Portugal**

A **itSMF Portugal** é a Associação Portuguesa de Gestores de Serviços de Tecnologias de Informação. Presente em Portugal desde Outubro de 2003, a *itSMF* é a única organização verdadeiramente independente e internacionalmente reconhecida pelos Profissionais de Gestão de Serviços TI em todo o mundo.

Esta organização sem fins lucrativos é uma importante interveniente no processo de desenvolvimento e promoção dos standards e qualificações de Melhores Práticas nos Serviços de Gestão de TI desde 1991.

À medida que os negócios dependem cada vez mais da tecnologia para promover e colocar os seus produtos no mercado, também os benefícios de adotar uma política de Melhores Práticas nos Serviços de Gestão de TI e de fazer parte de um IT Service Management Forum se tornam mais claros.

A *itSMF Portugal* proporciona o acesso a uma rede internacional de peritos da indústria, fontes de informação e eventos que ajudam os profissionais de TI a lidar de uma forma eficaz com as questões da gestão de serviços de TI e os auxiliam a fornecer serviços de alta qualidade, através da adoção das Melhores Práticas.