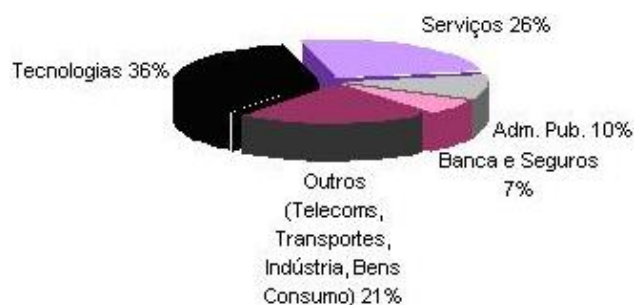


## Conferência Anual 2007

Pessoas. Este foi o tema da 4ª Conferência Anual da *itSMF* Portugal, dedicada às Pessoas como motor da viabilização das Melhores Práticas em Gestão de Serviços de TI.

Reunimos 200 profissionais e gestores de TI para ouvir, conhecer e interagir com oradores especialistas da Indústria, que apresentaram a sua visão para alinhar as TI's com o negócio, partilhando a experiência de adopção e adaptação de processos.

Naquele que é o único Fórum em Portugal dedicado às Melhores Práticas em Gestão de Serviços de TI, participaram Gestores de TI e Qualidade de grandes e médias empresas e de organismos públicos, associações, analistas e imprensa especializada.



Este ano pudemos contar com os seguintes Patrocinadores:

Patrocinadores Oficiais:



Apoios Institucionais:



Apoios de Media:



## Jantar de Gala e Entrega de Prémio Excelência nos Serviços

Pela 1ª vez, a *itSMF* Portugal organizou um Jantar de Gala para a atribuição do Prémio Excelência nos Serviços, que marcou o arranque oficial da Conferência Anual 2007.

Neste Jantar, o keynote speaker Prof. Augusto Mateus, Professor Catedrático convidado do ISEG, apresentou com mestria o tema “A importância das Pessoas na Competitividade das Organizações”, lançando assim o mote para a Conferência.



O Prémio de Excelência nos Serviços 2006 foi atribuído, pela sua inovação na área da Gestão de Serviços de Tecnologias de Informação, à Equipa do Projecto TV4 (Programa Integrado SOX404/ISO27001/ISO20000) da TV Cabo.

Manhã

## Melhores Práticas ITIL e ISO/IEC 20000

A Pré-Conferência foi dedicada às Melhores Práticas ITIL e à norma internacional ISO/IEC 20000 que introduz um código de práticas e a especialização de Gestão de Serviço para as organizações.

Houve uma breve introdução ao ITIL, focando os seus princípios, conceitos-chave e os principais passos a ter em conta antes da implementação de projectos assentes em ITIL.

A apresentação da norma internacional ISO/IEC 20000 cobriu a Especificação (Parte 1) segundo a qual é obtida a certificação, o Código de Prática (Parte 2) que apoia as organizações empenhadas no alinhamento e os passos principais para as entidades interessadas em avançar para a certificação em ISO/IEC 20000.

Tarde

## As sessões da tarde foram apresentadas por Especialistas da indústria de TI.

### T-Systems

Bruno Marques, Responsável da unidade Distributed Systems Services, abordou a temática "Human Change Management – The catalyst for successful IT Management"

### Staff&Line Portugal

Rui Domingos, Country Manager, apresentou o tema "Integrated IT Management, a strategic challenge for your business".



## Conferência Anual

### Transformação na Administração Pública – Adopção de Melhores Práticas

A apresentação centrou-se na importância das pessoas e respectivo empenho nos projectos / programas de modernização em curso na Administração Pública.



Anabela Pedroso  
Presidente do Conselho Directivo  
AMA (Agência para a Modernização Administrativa)

A sessão assumiu assim dois contornos, ambos oportunos e adequados: as metodologias a utilizar para garantir o envolvimento de todos nos grandes projectos de mudança e a divulgação dos projectos específicos que a AMA mantém em curso.

A sessão foi plena de exemplos e analogias particularmente bem conseguidas e gerou questões e debate na audiência.

### SFIA – Skills For The Information Age

A sessão conduzida por Ron McLaren sobre o framework SFIA (Skills Framework for the Information Age) introduziu os participantes no que é a primeira tentativa de qualificação normalizada de profissionais para a área das TI's.



Ron McLaren  
Operational Manager  
SFIA Foundations  
Sobre As Origens da Espécie ITIL

O conjunto de ferramentas que a SFIA propõe, embora carecendo de natural amadurecimento, facilita já a alocação de perfis a serviços concretos sendo estes últimos encarados na perspectiva ITIL. Desta forma conseguem-se poupanças de tempo e esforço consideráveis no staffing de Projectos e funções.

Para o profissional de TI as vantagens também são óbvias:

- Alinhamento de expectativas
- Maior facilidade na projecção da carreira

## Sobre As Origens da Espécie ITIL

Alexandre Caldas focou a sua apresentação em três grandes vectores: As Origens e Evolução da Framework ITIL; Tecnologia – Pessoas – Processos; CEGER: da Orientação a Objectivos e do ITIL ao ISO 20000.



Alexandre Caldas  
Director  
CEGER (Centro de Gestão da Rede Informática do Governo)

Surpreendeu toda a plateia pelo vasto conhecimento que detinha da história da Framework.

Explicou o paradigma do "triângulo" Tecnologia – Pessoas – Processos, acabando por apresentar o Modelo explicativo da Evolução ITIL.

Finalizou a sua exposição, por apresentar o plano do CEGER na adopção da Framework ITIL, reforçando que a consequência destas "acções" será o reconhecimento interno e externo com o "carimbo" ISO 20000 no segundo semestre de Julho de 2008.



## ITIL v3



Vernon Lbyd  
Presidente do Instituto de IT Service Management e  
Co-autor de livros ITIL

Esta sessão foi dedicada à nova versão de ITIL, numa altura em que são lançados 5 novos livros:

- " Service Strategy
- " Service Design
- " Service Transition
- " Service Operation
- " Continual Service Improvement

O lançamento oficial foi acompanhado de uma Tournée Mundial organizada pela TSO com início a 5 de Junho em Copenhaga e final em S. Paulo.

A TSO continua a ser a detentora dos direitos sobre as publicações delegados pela OGC. As novas qualificações serão disponibilizados pela APM Group que assume o papel de acreditador oficial ITIL delegado pela OGC.

Os novos livros serão traduzidos para várias línguas inclusive para Português (Brasil).



Sérgio Rubinato  
Solution Strategist  
ifSMF Internacional

## Apoio ao Utilizador na Administração Pública

Os principais pilares desta apresentação foram a implementação do modelo no Contact Center do IIESS, os benefícios e as dificuldades.



Marmel Ramos  
Director  
IIESS (Instituto de Informática e Estatística da Segurança Social)

Falou das ferramentas e os indicadores de performance, os resultados obtidos através dos principais processos de gestão e apresentação de exemplos práticos.

Cobriu ainda os processos implementados no IIESS (Service Desk; Gestão de Incidentes; Gestão de Níveis de Serviço) e a sua aplicação prática, dando exemplos de benefícios muito concretos da adopção da Framework ITIL.

## Gestão de Configurações na MAPFRE Seguros



José de Abreu  
Director  
Mapfre Seguros

José de Abreu apresentou um caso de estudo de implementação do processo ITIL de Gestão de Configurações, que envolveu o desenho do processo, a sua integração com os processos ITIL previamente existentes e a reestruturação e formação de equipas.

Na apresentação foram descritas as etapas do projecto, as ferramentas utilizadas para suportar o processo, incluindo o open-source OCS, e foram listadas dificuldades, melhores práticas e recomendações do projecto.

## Pessoas nas TI

Na sua apresentação, Mário Ceitil abordou a necessidade dos profissionais desenvolverem uma cidadania activa e militante, estabelecerem um contrato psicológico



Mário Ceitil  
Director Associado  
CEGOC (Centro de Estudos de Gestão e Organização Científica)

entre o colaborador e a organização, baseada numa relação recíproca entre as partes envolvidas, para criarem organizações maduras.

Estas organizações pressupõem o aproveitamento de janelas cognitivas e emocionais abertas ao mundo, nas quais os profissionais mantêm uma atitude de liberdade e responsabilidade pessoal.

## Como Alterar o Comportamento dos Profissionais de TI usando o Balanced Scorecard



Miguel Mira da Silva  
Professor Universitário  
IST (Instituto Superior Técnico)

O Professor Miguel Mira da Silva, do Instituto Superior Técnico, apresentou uma proposta para gestão comportamental que consiste na utilização do Balanced Scorecard IT como base para a definição de incentivos individuais, com recurso ao Activity Based Costing (ABC).

Esta apresentação foi seleccionada entre as propostas no âmbito do Call for Papers, desafio lançado pela *itSMF* Portugal a todos os Associados, com o objectivo de incentivar a participação activa na Conferência Anual.

## ITIL as a Catalyst for Cultural Change

Andrew Packham elaborou a sua apresentação com base na mudança cultural do ponto de vista end2end e das perspectivas individuais vs. perspectivas organizacionais.



Andrew Packham  
Head of Service Delivery  
HCL (Hindustan Computers Limited)

Implementar novos processos tais como Service Management Framework, exige repensar a forma como as coisas acontecem e, conseqüentemente, alterar a cultura da organização.

A apresentação cobriu:

- Visão geral da cultura dentro de uma organização
- Alinhamento cultural (benefícios e perigos)
- Ligação entre a linguagem e a cultura
- Sugestões para a implementação de programas da mudança

Exemplos nas áreas da Service Desk, Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas e Relatórios de Níveis de Serviço foram usados para demonstrar as mudanças culturais que serão necessárias para implementar o ITIL com sucesso e como este pode ser usado para desencadear essas mudanças.

## Grande Debate

À semelhança dos anos anteriores, o Grande Debate foi um dos pontos fortes da Conferência Anual da itSMF Portugal, tendo o tema “Empregabilidade dos Profissionais de TI” sido discutido com grande vivacidade, pelos elementos do Painel, moderado por Vasco Matos Trigo (RTP) e constituído por José Quintino (EGOR), Miguel Faro Viana (REFER) e Nuno Fraga (HIRE & TRUST).

O estado da Oferta-Procura de Profissionais de TI em Portugal e os factores críticos para uma carreira de sucesso foram alguns dos temas abordados durante o Debate.

