



itSMF realizou a 17.ª Conferência anual sob o tema “Balbúrdia Digital – Melhores Práticas para o novo normal”

O itSMF Portugal organizou a 5 de maio a sua conferência anual, a 17.ª, este ano dedicada ao tema “Balbúrdia Digital – Melhores Práticas para o novo normal”.

Durante a pandemia, a transformação digital da economia deu-se de uma forma abrupta, frequentemente ignorando as boas práticas de gestão e governação associadas aos sistemas e às TIC obrigando a um repensar da gestão de segurança da informação. Este foi o tema principal abordado nas suas mais diversas vertentes ao longo do dia de trabalhos, aberto pelo atual presidente do Information Technology Service Management Forum, Luís Azevedo.

Ana Festas Henriques, da Secretaria de Estado para a Transição Digital, começou por sublinhar a importância que o atual governo atribui ao contexto digital da nossa economia, o que ganha particular relevância precisamente com a criação de uma secretaria de Estado dedicada a este tema.

É inegável que a pandemia causou muitos “estragos” na economia em geral, mas, segundo dados trazidos por Ana Henriques, 62% das empresas esperam ao longo deste ano recuperar os valores de faturação anteriores à pandemia. Reflexo positivo da presença das novas tecnologias no mercado de trabalho é também a percentagem de 71% das empresas que pondera adotar o teletrabalho, pelo menos duas a três vezes por semana, mesmo quando já não houver sinais da pandemia. **No global, a adoção ou transição para o digital aumentou para 60%.**

Para que estes números continuem a ter reflexo no futuro e se traduzam em cada vez melhores práticas digitais, o Governo está a promover a Academia Portugal Digital com ferramentas de diagnóstico de fragilidades no digital que podem ajudar a fazer face a algumas das dificuldades sentidas precisamente rumo à tão desejada maturidade digital, acrescentando

mais valor a produtos e serviços portugueses. Cibersegurança e Inteligência Artificial permitirão, no futuro, testar produtos antes de serem desenvolvidos e implementados.

Líder + Digital é uma das iniciativas a lançar brevemente, envolvendo o IEFP e outras instituições, para apoiar a transformação digital e o desenvolvimento de novas *skills* que satisfaçam a mudança a que estamos a assistir e que se pretende o mais organizada possível.

Ademar Aguiar, Professor Associado da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, abordou o tema da “Reativação da Comissão Técnica de Engenharia de Software e de Sistemas de Informação”, que aconteceu recentemente. Efetivamente, o software está em todo o lado e já assim acontece há muito tempo, afirma o professor. O ambiente digital está a crescer de forma muito rápida e quase anárquica, obrigando os profissionais das tecnologias digitais a terem um papel cada vez mais relevante neste negócio que deveria ter como ponto de partida a preservação da segurança na web das pequenas e médias empresas – as que estarão à data de hoje mais vulneráveis.

Os engenheiros de software e *developers* têm uma “obrigação social” em desenvolver standards de elevada qualidade para virem a ser adotados um pouco por toda a população: sociedade civil ou empresas.

Nesta Comissão Técnica estão 16 profissionais que têm pela frente o desafio de criar *awareness* e fazer com que Portugal se mantenha atual e seguro nestas matérias.

“Principais constatações em auditorias ISO/IEC 20000-1 e 27001”, foi o tema da intervenção de Rui Oliveira, IT Security Unit Leader, da APCER, que partilhou o resultado de um estudo interno sobre as principais normas de certificação na gestão dos serviços de IT e como evoluem os requisitos com maior frequência de constatações ao longo das diferentes auditorias. Estão em causa a 27001 (norma de requisitos para implementar, manter e melhorar um sistema de segurança na informação) e a 20000-1 (norma de requisitos para gestão).

A primeira auditoria é de concessão: primeira e segunda fase. Se não houver conformidade, a organização candidata à certificação tem de ter um plano de ações corretivas para cada constatação encontrada. Depois vão a um comité de decisão de certificação. O certificado de conformidade, com a validade de três anos, é atribuído e são feitas anualmente auditorias de acompanhamento, sobre as quais são elaborados relatórios. Ao final do terceiro ano, é efetuada uma auditoria de renovação com critérios distintos dos verificados nos acompanhamentos.

Uma não conformidade (não satisfação de um requisito) pode verificar-se se não houver capacidade do sistema de gestão para atingir os resultados pretendidos, se os produtos ou serviços não cumprem com os requisitos especificados ou quando um número significativo de não conformidades menores no mesmo requisito ou assunto possa demonstrar uma falha sistemática.

Uma constatação pode não afetar a capacidade do sistema de gestão para atingir os resultados pretendidos. Nesses casos são identificadas áreas potenciais de melhoria, mas que não

incluem recomendações ou soluções específicas. Estas constatações não põem em causa a capacidade do sistema de gestão em cumprir com os requisitos especificados.

Jan Brazell, CEO da VERISCAN, começou a sua intervenção alertando para o facto de uma venda, no mundo digital, começar bem antes do contacto com a figura/pessoa do vendedor.

Isto significa que hoje em dia se enfrentam novos tipos de riscos, que podem, todavia, ser vistos como novas oportunidades para gerar e reforçar confiança. São eles a proteção de dados pessoais, continuidade do negócio, toda a cadeia de TIC, cibersegurança e só por fim o serviço em si. A garantia destes fatores torna uma empresa mais competitiva face à sua concorrência. A segurança da informação é percebida pelo cliente sem que lhe seja comunicada diretamente. Todavia, uma certificação para estas questões é fundamental, acredita Jan Brazell.

Os padrões ISO são baseados no consenso entre os países em todo o mundo. O que significa que o objetivo é que todos os países concordem em normas que, por seu lado, certificam a conformidade para com padrões de credibilidade reconhecidos internacionalmente relativos a pessoas, produtos ou serviços prestados por organizações, conferindo-lhes credibilidade.

27001, a norma “do momento”, é relativa a sistemas de gestão de segurança de informação e a 27002 sobre privacidade. A ISO/IEC 27001 exige um contexto organizado por parte da instituição, seguido de liderança, planeamento, avaliação de desempenho e, claro, espaço para melhorias. À ISO/IEC 27001 acrescenta-se, no contexto atual, a ISO/IEC 27701 relativa à proteção de dados pessoais, ou seja, a ISO/IEC 27001 é a base normativa a partir da qual uma organização pode crescer para a certificação ISO/IEC 27701.

O CEO terminou a sua intervenção com o alerta de que uma certificação ISO, por si só, não significa que uma instituição esteja a cumprir com todos os requisitos legais (*compliance*), mas ajuda a estabelecer os requisitos regulamentares de forma sistemática e a mostrar o caminho para a obtenção de benefícios adicionais.

Rui Barroso, Diretor de Transformação Digital da DECSIS, trouxe à conferência o tema da “Transformação Digital - 2 casos de estudo”. A empresa trabalha diretamente com os clientes no desenho das soluções que respondam às suas necessidades e no apoio à escolha das tecnologias que melhor respondam ao que pretendem.

Um desses exemplos começou em 2004 com a modernização administrativa que foi feita num conjunto de municípios que beneficiaram de modernização tecnológica, estando hoje com os seus serviços geridos de forma coordenada com proteção de dados e segurança informática, estando capazes de responder a incidentes e às exigências dos munícipes. 14 municípios e uma comunidade intermunicipal foram criando infraestruturas que permitiram um crescimento estruturado e uma consolidação em *data center* criando condições para o cumprimento do RGPD e alinhadas com as melhores práticas de mercado, sempre conhecendo as necessidades do cliente (município, neste caso).

“A pandemia fez com que houvesse uma resposta por parte destes clientes sem balbúrdia e sem recorrer a novos serviços. Tudo se conseguiu com os cenários tecnológicos instalados”, referiu Rui Barroso.

Como uma comunidade desenvolve projetos para dar resposta às necessidades de transformação sociais e de gestão? Este foi outro exemplo de modelos de gestão de serviços trazidos pelo Diretor de Transformação Digital da DECSIS: o do laboratório vivo para a descarbonização, algo muito desejado na Europa e em Portugal. O projeto vai permitir responder à gestão de serviços tecnológicos e mobilidade das pessoas para perceber como uma cidade (neste caso Évora) pode melhorar a mobilidade dos cidadãos.

A mobilidade e a transformação dos serviços digitais permitem uma visão mais abrangente que permite fazer uma melhor gestão de uma cidade inteligente/tecnológica.

Continuando a abordar a eficiência de desempenho da administração pública local, seguiu-se a apresentação sobre um **“Software para agilizar a gestão da contratação pública”, de João Mendes, Solutions Manager, da Infraestruturas de Portugal**. Da fusão da Estradas de Portugal e da Refer (fusão de rodovia e ferrovia) resultou a Infraestruturas de Portugal. O processo começa com a identificação de necessidades, caracterizadas em diferentes graus de gravidade, segue-se uma priorização de urgências e planeamento de atividades. O processo de contratação é onde entra a ferramenta apresentada na conferência que obriga a que seja um processo ágil e rápido.

A prestação de serviços de IT tem uma aplicação própria para controlar a sua execução, sempre com atenção à tramitação legal e a todas as fases que estão incorporadas no processo. Tudo tem de estar orquestrado numa visão global e complexa (chegam a ser realizados sete mil contratos por ano). É uma aplicação única que presta serviços a todas as empresas do grupo e responde a vários enquadramentos legais e financeiros (SAP), bem como a integração com o cartão de cidadão.

“ITSM4ALL” foi o tema da apresentação de Marlon Molina, do itSMF Espanha, sobre o que entende serem serviços de IT para todas as pessoas, mas, sobretudo, para todos os serviços. Fazendo alguma previsão sobre o que vai acontecer nos negócios de IT a médio prazo, Molina afirma que a economia digital está a evoluir para uma fase em que tudo será comprado, vendido e entregue como um serviço único. A título de exemplo fala de casas e carros que, progressivamente, deixarão de ser uma propriedade, mas sim um serviço do qual usufruímos; passaremos de proprietários a consumidores, recorrendo a serviços na *cloud*.

As empresas estão a procurar cada vez mais este serviço, por forma a também manterem um cliente por um período mais alargado de tempo, do que ser apenas uma relação de um dia na vida.

O itSMF Espanha está a fazer um grande reforço na sua comunicação nas mais variadas vertentes, por forma a contribuir cada vez mais para uma melhor informação e obtendo feedback mais completo por parte dos seus associados.

Do itSMF da República Checa veio o seu presidente, Patrik Šolc, com uma apresentação intitulada “Why the guy from Finland and India also need Czech guy”.

Processos, informação e pessoas compõem a combinação que está na base de um serviço de IT. Tudo gira à volta das pessoas, dos clientes, logo o erro humano tem de ser sempre devidamente tido em conta por mais forte que seja a rede de *firewalls*, anti-vírus ou conteúdos encriptados. Para prevenir essas eventuais, mas quase certas, falhas, cabe à empresa de IT manter o foco no valor da informação que se pretende preservar, progredir paulatinamente

graças ao feedback do cliente com quem deve sempre colaborar (ambos devem ser vistos como uma equipa), manter tudo simples e prático, otimizando e automatizando processos.

“Why the guy from Finland and India also need Czech guy?” – a resposta está na mediação de diferenças culturais. Uma promessa de cumprimento de um prazo é lida com grande seriedade e rigor por parte de um finlandês. Por outro lado, um indiano, por questões culturais, vai sempre dizer que é possível cumprir com todos os prazos que o cliente solicitar. Já os checos, vêm problemas em tudo e não conseguem celebrar as pequenas conquistas. **As diferenças culturais foram o exemplo trazido por Patrik Šolc para sublinhar a importância da comunicação e do fazer perguntas** para esclarecer todos os passos de um processo de colaboração deste género.

Resumindo, trata-se de uma relação de **“Confiança digital”, como nos explicou Paulo Moniz, Director for information security, da EDP. Para tal, seria de criar um dos pilares de toda esta confiança digital que se pretende implementar e desenvolver; a figura do Digital Trust Officer.** Esta confiança digital é um conceito novo e, como tal, pode não ser perceptível por toda a gente. Todavia, a segurança vem de mãos dadas com a transparência, acessibilidade e ética que têm que conquistar o seu lugar no ciberespaço.

A nossa vida depende dos sistemas de informação e das tecnologias de informação, pelo que temos que exigir a segurança neste mundo “não-convencional”, mas que é um ciberespaço já muito envolvente de todos os passos das nossas vidas. Infraestruturas críticas e dados pessoais são as duas áreas fundamentais na defesa das nações onde o IT e o mundo físico estão cada vez menos separados.

Os algoritmos de Inteligência Artificial (para a qual já há uma proposta de regulação da União Europeia) têm que ser explicados – este deve ser um dos objetivos da organização – bem como assistir e assegurar o direito à privacidade de dados. Finalmente, o princípio da ética tem que ser trazido para o mundo digital. **“A reputação só se ganha com comportamentos repetidos de confiança”, finalizou Paulo Moniz.**

“Joining The Dots: Governance And Security” levou à intervenção de Bridget Kenyon, CISO for Thales DIS (EMEA) que começou por apresentar a ISO/IEC 27014 que mais não é que um padrão de orientação, aborda a governança de segurança da informação, é parte da família de padrões ISO / IEC 27001 (cobrindo sistemas de gestão de segurança da informação), aplicável a qualquer tamanho e tipo de empresa / instituição de caridade com ou sem ISO / IEC 27001 e foi revista em 2020.

A governança da segurança da informação é o meio pelo qual o corpo diretivo de uma organização fornece direção geral e controlo das atividades que afetam a segurança das informações de uma organização. Se numa IT Governance estão presentes os recursos necessários para adquirir, processar, armazenar e disseminar informações, na Information Security Governance é necessário assegurar confidencialidade, integridade e disponibilidade de informações, ou seja, é como ter uma visão mais global, “da floresta” e não apenas o foco “na minha árvore”.

Mapear os objetivos e identificar mudanças que queira ver implementadas são os passos para que uma organização consiga trilhar bem o caminho futuro rumo a uma **segurança enquanto instrumento competitivo.**

“A pandemia e aceleração para o DIGITAL” foi trazida por Gil Vieira, Head of Information Systems, da Agência para a Modernização Administrativa, que destacou a criação em tempo recorde da marca “Estamos ON”.

A atuação da AMA divide-se em três eixos: Atendimento, Transformação Digital e Simplificação, pelo que a fase da pandemia com o agendamento de todos os serviços online, com a chave móvel digital como meio de autenticação, foi um dos grandes desafios que a AMA já enfrentou. A Comunicação foi um ponto central para reforçar o teletrabalho, as diversas ferramentas digitais (o Teams, por exemplo) e hardware que o permitiram. Foram feitas sessões semanais de trabalhadores para a comunidade AMA para prestar esse apoio a um cenário novo.

Houve, por exemplo: Curso Teletrabalho para AP com 3582 inscrições; Curso de Teletrabalho para AT com 512 inscrições; Curso “Team Canvas” com 966 inscrições; e Guias sobre Teletrabalho e sobre a Conciliação da Vida Profissional e Familiar que foram consultados por 2027 participantes. **Esta tendência do teletrabalho, pelo menos parcial, vai manter-se na AMA.**

Informação sobre agendamento de serviços online, em articulação com os mesmos, também implicou um profundo trabalho de *backoffice*, sempre atendendo a todos os postos de atendimento ao público que, diariamente, estavam abertos ou encerrados. Do ponto de vista do utilizador, os acessos ao portal ePortugal cresceram de 1 milhão e 800 mil para 3 milhões e 600 mil.

José Ruivo, Formador e Consultor da Qualius, fechou as apresentações com “O standard FitSM” que apresentou como um standard de gestão de serviços de TI leve e fácil, de simplificação, constituído por módulos que destilam o que é essencial num sistema de gestão de serviços profissional. É adequado a serviços de qualquer dimensão, ainda que seja mais indicado para quem se está a iniciar na gestão de serviços. É compatível com o ISO 20000, ITIL - Information Technology Infrastructure Library, e foi criado no âmbito de um projeto da União Europeia.

Também existe um sistema de certificação de profissionais que trabalhem com este standard que tem uma forma eficaz de avaliar os progressos feitos pelo serviço que o adote. Ainda ajuda em contextos de organizações que têm gestão própria, mas trabalham para um fim comum.

A gestão de topo define quem é o dono do sistema geral de gestão de serviços e haverá um gestor operacional (de projeto) que acompanhará a evolução e manutenção do sistema de gestão, os donos e gestores de processo e donos de serviço e de caso. Já a ferramenta de avaliação de capacidade e maturidade, em Excel, permite definir o âmbito da avaliação que se quer fazer e traçar objetivos no esforço de alinhamento com o standard. O esquema de qualificações profissionais também é simples, com formação de um dia (nível básico), havendo a possibilidade de se avançar para formações mais avançadas e de topo (mais dois dias).

O debate final foi moderado por António Bento, Vogal da Direção do itSMF Portugal, e contou com as participações de Martin Vitous, Consultant, trainer, mentor, coach & facilitator, Nuno Rodrigues, Services and Contract Management Coordinator, da ASCENDI, Filipe Pereira, Head of Digital Lead & Protection, da LCG e Ramsés Gallego, International

CTO, CyberRes - Micro Focus, que acredita que já se pode falar em estratégias mistas (físicas e online) para esta fase, enquanto nos estamos a adaptar. Todas as comunidades do mundo já deverão estar a trabalhar para um novo normal (o próximo normal), porque certamente algo novo vai voltar a acontecer, a surpreender-nos e obrigar-nos a fazer reinvenções constantes.

O “apetite pelo risco” foi também referido por Ramsés como algo irreversível e que agora é muito melhor aceite pelas diferentes organizações. “Era uma questão humana”, refere.

Já Martin Vitous vê a sociedade a batalhar entre as novas e velhas práticas, com algumas empresas ainda muito agarradas ao que sempre fizeram mesmo que isso signifique manterem-se no caos. Para estas, a transformação devia ser vista não como uma forma de sobrevivência, mas sim como uma oportunidade para melhorarem. A confiança dos funcionários não se conquista apenas falando com eles, mas sim ouvindo o que têm a dizer sobre as prioridades no trabalho, considera Vitous.

Filipe Pereira concorda que inação não é a solução, sendo necessário alterar o *mindset* de todas as instituições que não conseguiram olhar para o período da pandemia como uma oportunidade para transformar a cadeia em que sempre funcionaram. Contudo “é assim que crescem, a ultrapassar obstáculos”. Security by Design foi referida como algo a que já não se pode fugir e deve ser levado muito a sério.

Também é necessário gerir expectativas e trabalhar lado a lado com os funcionários para garantir que são uma equipa e estão todos a remar para o mesmo lado, resume Filipe Pereira.

Nuno Rodrigues, que teve que lidar com muitos utilizadores e parceiros nesta fase de transição, reconhece que nos dias de hoje as organizações estão a caminhar no bom sentido e a mudar a forma como as coisas são feitas fazendo mudanças de raiz. Para as que ainda resistem, deve ser-lhes explicado o que têm a ganhar ao mudar as suas estratégias e implementar experiências mais recentes no âmbito da transformação digital. Nuno Rodrigues ainda estabeleceu a diferença entre processos e procedimentos - um processo é mais superficial; é usado pela gerência para analisar a eficiência de seus negócios. Um procedimento, por outro lado, é mais detalhado, já que inclui as instruções exatas sobre como o funcionário deve realizar o trabalho. “É preciso falar a língua deles”, conclui.

Mário Costa, Vice-Presidente do itSMF Portugal, fez o encerramento da sessão, lembrando que a 26 de maio regressam os eventos de fim de tarde do itSMF, “It’s Time To Talk About”, sendo o próximo sobre Gestão da proteção de dados como fator de competitividade by design, sistemas integrados de gestão, Governance e maturidade organizacional na respetiva implementação.