

No IT2TA de abril falou-se de Serviços Partilhados TIC - Do bazar ao mercado gourmet de serviços



Lisboa - 13 de maio, 2022 - O itSMF Portugal realizou mais uma edição do It's Time To Talk About a 28 de abril. Partindo da reflexão “There is no such thing as a commodity. All goods and services are differentiable | Serviços Partilhados TIC – Do bazar ao mercado gourmet de serviços” a sessão contou com a participação de **Fátima Santos, Diretora da Área de Infraestruturas de Tecnologias de Informação e Comunicação @ ESPAP, IP.**

O *core business* da eSPap são serviços partilhados na área das tecnologias da informação sendo que **pretende ser a opção de referência para a Administração Pública na utilização de recursos públicos comuns e na prestação de serviços partilhados**, contribuindo para um Estado mais ágil e direcionado para o desenvolvimento sustentável do país, através da utilização racional de recursos públicos comuns e da prestação de serviços partilhados.

“Temos como princípio a criação de valor para o Estado e a prevalência do interesse público, através da eficácia e eficiência dos nossos serviços”, enquadrou Fátima Santos. A eSPap presta serviços a todos os organismos da Administração Pública e também serviços internos através da gestão das plataformas de recursos humanos e de compras públicas.

Os clientes e organismos que estão a crescer procuram a eSPap, essencialmente, pela cadeia de valor, ou seja, infraestrutura *as a service* e hoje a procura divide-se entre clientes que pedem gestão de plataformas aplicacionais, e outros que querem alojar serviços em *cloud* pública, não tendo eles próprios conhecimento ou capacidade para o fazer.

Os serviços TIC são um pilar de negócio na eSPap que tem um catálogo de serviços estruturado, para o qual existe um modelo contratual feito em duas fases: inicialmente foi aprovado o alojamento de infraestruturas e gestão de redes e conectividade; mais tarde foi feita a gestão de plataformas aplicacionais, a salvaguarda de informação, disponibilização de infraestruturas de comunicações e desenvolvimento aplicacional. **A eSPap também faz o desenvolvimento de aplicações à medida.**

Junto da administração central e local, a eSPap sistematizou a informação e focou-se na racionalização de custos, uma vez que os serviços têm um valor e um processo contratual como se fosse um procedimento público comum. Há, todavia, uma legislação própria para contratação entre entidades públicas.

“O IT consegue ser um diferenciador e uma alavanca para termos melhores serviços na administração pública e potenciar os custos de contexto por parte das empresas”, refere Fátima Santos.

Na eSPap a avaliação do desempenho operacional é feita através da produção de relatórios anuais e trimestrais para se perceber o que ocorreu durante o tempo da prestação do serviço e também se segue as boas práticas como a norma ISO20000 de forma “muito criteriosa e organizada”.

A formação de profissionais em novas tecnologias é outra aposta da eSPap, sobretudo e no atual contexto, para aproveitar o financiamento do PRR, daí que, até ao final do ano, seja necessária a contratação de profissionais na área das tecnologias. Há projetos de transformação profunda a serem preparados que vão exigir maior capacidade e um vasto leque de competências no âmbito das TIC.

Internamente os profissionais de IT têm vindo a acompanhar as evoluções constantes. Neste momento, a capacitação tem de estar focada em prestação de serviços cloud.

A inovação na AP também se reflete nos novos clientes – igualmente a inovarem na sequência da agilização de processos com a eSPap. Os *chatbots*, aliados a processos de robotização, foram uma das mais recentes inovações.