

## It's Time To Talk About refletiu sobre “Reliability from the inside-out at a leading software company”



### **Paulo Garrudo foi o orador da sessão de 27 de outubro do It's Time To Talk About sobre “Reliability from the inside-out at a leading software company”.**

Paulo Garrudo trabalha há 19 anos na OutSystems com diferentes funções em *Professional Services*, ajudando os clientes a adotarem as soluções OutSystems.

A empresa foi fundada em 2001 em Portugal e a internacionalização sempre foi uma ambição. Tanto assim é que hoje está presente em 87 países, em 22 indústrias distintas, e tem centenas de parceiros no mundo inteiro. Além dos mais de 600 mil community members que trabalham com a tecnologia OutSystems e asseguram uma presença global da marca que também vê nos seus colaboradores elementos com um papel fundamental na construção de uma cultura de empresa que se te mantido ao longo dos anos.

A Outsystems trabalha com *low code*, ou seja, uma programação mais simplificada, com linhas de código desenvolvidas de forma mais rápida, permitindo uma curva de aprendizagem mais eficiente e um mais efetivo alcançar de objetivos de inovação.

### **Para os colaboradores da Outsystems existe um “pequeno livro de grandes regras” que Paulo Garrudo destacou sumariamente na sua apresentação:**

Regra 1 - Ao fazerem uma pergunta e obterem uma resposta, os colaboradores estão a alimentar um conhecimento muito mais transversal - o “conhecimento aumenta substancialmente”;

Regra 2 - Quanto mais pequeno for o problema (quanto mais cedo for detetado), mais fácil será, em teoria, de resolver;

Regra 3 - Desafiar o status quo e perceber o papel de cada um na organização, sendo pró-ativo na prestação de ajuda aos outros.

## **E como é que tudo isto contribui para garantir confiabilidade nos serviços que a Outsystems oferece?**

Os *community members* também estão dentro do espírito da Outsystems através de educação, escolas ou processos de certificação. Assim, “estamos junto dos nossos clientes de uma forma muito mais adequada”, afirma Paulo Garrudo. Os mais de 400 parceiros certificados no mundo inteiro, são uma peça fundamental para se gerar a confiabilidade no sistema.

É a este círculo que Paulo Garrudo chama de “Jornada de Sucesso” e que tem a ver com um acompanhamento mais próximo e na forma como todos conseguem interagir uns com os outros num percurso desenhado pelo cliente para usufruir de todos os benefícios do produto e da cultura Outsystems.

## **Perguntas e Respostas**

### **Há alguma área das mais de 20 indústrias que adotaram tecnologia Outsystems que seja mais desafiante em termos de segurança?**

A banca e finanças, são áreas onde a Outsystems está muito presente e onde a segurança é crucial, mas nesta fase todos os dados têm de ser seguros, não apenas os que estão implicados em transações monetárias. Na Outsystems há uma especialização para mitigar estes danos em matéria de segurança e estamos sempre a fazer essa monitorização.

### **Vários gestores de topo da Outsystems dizem que esta nasceu 12 anos antes do tempo. Como é que se tornou, em tão pouco tempo, numa das empresas mais confiáveis do mundo?**

No início a empresa tinha a visão de oferecer um software fora do *data center* que era a visão convencional na altura. Anos depois esse criar “fora do sistema” materializou-se na *cloud*. Foi preciso perceber e redefinir o que era esse “fora do sistema” e nossa mais valia passou a ficar mais clara com a oferta *cloud*. Os clientes confiam na Outsystems para fazer o *hosting* de qualquer negócio que esteja a ser desenvolvido fora do que é tradicional. A agilidade está em tudo o que fazemos; é transversal a todos os processos.

### **O logotipo que tinha uma peça aberta [o “O”] mudou. Está o branding também a acompanhar o modelo de negócio?**

A *cloud* já não é vista como algo fora do sistema, mas sim parte do sistema. O logo inicial representava uma peça desgarrada do sistema. A partir do momento em que a *cloud* passou a fazer parte do nosso negócio, o logo teve de a incluir. A transição também foi feita pelos clientes que perceberam a mais-valia de terem processos e dados a serem geridos e mantidos pela Outsystems. Encurtámos os ciclos, mas mantivemos tudo o que é necessário para sustentar a *reliability*.

**Quanto ao paradigma *low code*, em que medida é mais confiável do ponto de vista mais tradicional? Sabemos que os geradores de códigos não são tão otimizados nalguns aspetos para conseguirem fazer uma entrega mais rápida. Esta é uma preocupação adicional?**

Não somos um gerador de código! A plataforma *low code* cobre todos os ciclos de delivery: vai desde a vertente do desenvolvimento puro do código até à disponibilização aos *end-users*. A forma como nos posicionamos tem mais valor acrescentado para o cliente; o ciclo completo é mais importante. “Um exemplo prático que costumo dar é o que se verifica na indústria de *gaming* onde é muito complicado produzir aplicações que sejam vistas como uma mais-valia em termos de *low-code*, no entanto, o espectro é tão grande e tem crescido tanto, que o negócio pede essa mesma capacidade de ajuste a novas realidades”, exemplifica Paulo Garrudo.

**Assegurar a execução perfeita é um foco da OutSystems a par da vontade de crescimento. No it Service Management, como é que endereçam a gestão de alterações, processos típicos da norma ISO 20000 e nas práticas do ITIL?**

Por um lado, desenvolvemos um produto para os clientes usarem e temos que evoluir, capacitando-os para também evoluírem enquanto desenvolvem software. Isso é feito dentro da própria OutSystems. Temos, no entanto, uma preocupação extra e que tem a ver com os clientes que têm outras metodologias para desenvolvimento de software. Como os capacitamos para que isso seja possível?

A segunda vertente é bem mais complexa: “se a nossa tecnologia não oferece, tem que dar ferramentas para o software ser desenvolvido externamente”.

**Que tendências *low-code* existem, de momento nos mercados? Que diferenças existem entre os mercados americano e europeu, nomeadamente na regulamentação?**

Estamos presentes em ambos os mercados, mas também na Ásia, Médio Oriente e Brasil. As duas grandes diferenças é que o mercado europeu é mais volátil em matéria de regras e isso obriga a que a OutSystems responda de forma bastante ágil. Exemplo: Quando ocorreu o Brexit todos os clientes que estavam nessa circunstância, começaram a perguntar como conseguiriam colocar os seus dados ao abrigo da nova regulamentação. O outro problema tem a ver com mercados mais fechados devido a regulamentações (indústria farmacêutica é exemplo disso).

**Como evoluiu o OutSystems Early Access Program?**

Foi necessário trazer de uma fase inicial o feedback para ser ajustado com todas as premissas de segurança implícitas. A *trend cloud* que existe pode ser capacitada com tecnologia diferenciadora. “Faz parte da nossa filosofia dar saltos quânticos para levar sempre a melhor qualidade aos nossos clientes”, diz Paulo Garrudo.

### **Como se gerem as comunidades que partilham conhecimento, mas que também estão dentro do ecossistema?**

A OutSystems é membro de uma organização da UNESCO - Global Skills Academy que tem a ambição de treinar e educar 10 milhões de pessoas até 2030. É esse o caminho que a organização vai continuar a perseguir.

### **Como se alicia para contratar na OutSystems? Como se captam os melhores perfis de profissionais do mercado?**

Queremos ter a certeza de que ambas as partes o querem. As oportunidades existem globalmente e é um desafio grande. A OutSystems é uma empresa apelativa como tantas outras o são, mas temos esta visão de que **queremos mudar o mundo através do nosso software** e ao longo dos anos temos vindo a provar que isso é possível. “Fomos nós que criámos o conceito *low-code* – uma linha bastante ambiciosa. Quem decidir juntar-se a nós, estará a fazer uma boa escolha”, finaliza Paulo Garrudo.

**O próximo encontro online do itSMF realiza-se a 24 de novembro. Será uma mesa-redonda** para analisar o potencial impacto das novas normas ISO 27001:2022 e ISO 27002:2022, no atual panorama da governação de sistemas de informação e da gestão da segurança da informação e da cibersegurança.