

UPDATE



Digital Business Community

#64

FEVEREIRO 2021

WEBMORNING

Estratégia Cloud para a Administração Pública em Portugal



Dar o salto de maturidade

A estratégia cloud para a AP está definida e aprovada. Há agora todo um caminho pela frente para a sua efetiva implementação, para que os serviços públicos beneficiem de todas as vantagens das soluções tecnológicas de ponta.

DEPOIS de um vasto trabalho conjunto das várias entidades, para obter um consenso nas prioridades, metas e objetivos de implementação, está finalmente aprovada uma estratégia cloud para a Administração Pública (AP). Agora, estão a ser definidos os instrumentos que vão permitir operacionalizar este vasto pacote de orientações. Os use cases já implementados em alguns organismos públicos comprovam o sucesso destes modelos e há que os alargar a todos os organismos públicos. O processo está já em curso e em aceleração.

“Vivemos o momento da maior importância no processo de transição digital da nossa Administração Pública (AP), porque corresponde, de facto, a um objetivo há muito desejado, da clarificação do posicionamento do Estado em matéria de utilização de serviços cloud”, destacou o secretário de Estado para a Transição Digital, André de Aragão Azevedo, na abertura do WebMorning APDC.

Salientando que o processo foi longo e que “há muito tempo que era necessário que o Estado definisse estas orientações em matéria de utilização da cloud”, adianta que teve a virtude de envolver um leque muito alargado de entidades, como prestadores de serviços cloud, consulto-

res e entidades públicas de referência. Trata-se de “um traço distintivo que deve ser valorizado, porque acreditamos que a construção de um Portugal mais digital só é possível com o envolvimento de todos e uma colaboração muito estreita entre os setores público e privado”.

Sendo já conhecido o diploma, seguir-se-á a definição de toda a documentação, para se estabelecerem “os termos claros em que a AP poderá recorrer a serviços cloud, eliminando dúvidas e dissipando alguns fantasmas”, numa lógica de cloud first, assim como clarificar os “termos exatos em que essa adoção poderá e deverá ocorrer”. Até porque “o setor público tem, de facto, um conjunto de especificidades que devem ser tidas em consideração na adoção da cloud”, adianta o governante.

Na sua opinião, trata-se de “um novo paradigma de computação e de consumo de serviços tecnológicos, que assenta numa lógica de acesso e de partilha de recursos, muito mais centralizada e configurável, que podem ser disponibilizados de forma mais rápida, flexível e escalável”. A eficiência é outra grande vantagem apontada, já que o modelo cloud assenta num modelo de pagamento que surge como contrapartida de um serviço de base tecnológica efetivamente prestado.

opdc CICLO DE CONVERSAS DIGITAIS
WebMorning
 4 de Fevereiro
 10h00

**Estratégia
 Cloud para a
 Administração
 Pública em
 Portugal**

REPÚBLICA PORTUGUESA
 SECRETÁRIO DE ESTADO
 PARA A TRANSIÇÃO DIGITAL

REPÚBLICA PORTUGUESA
 MODERNIZAÇÃO DO ESTADO
 E DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Apoios:

CONSELHO PARA AS TECNOLOGIAS
 DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
 NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A adoção de soluções cloud no Estado está em marcha e vai estender-se gradualmente a todas as entidades. Será um novo paradigma de computação assente numa lógica de acesso e partilha de recursos

André de Aragão Azevedo destaca ainda a relevância da escalabilidade e da velocidade: “em 2021 não parece muito lógico que um projeto possa ter que ser adiado por não existir capacidade de computação in-house ou porque o data center da organização esgotou a sua capacidade. Cada vez mais, a rapidez na resposta é essencial para o sucesso do serviço que queremos lançar, seja público ou privado. A atual pandemia veio demonstrar a importância da agilidade na resposta e da rapidez em colocar o serviço disponível. Temos de reduzir o time-to-market para o mínimo possível”.

Por isso, a AP terá de “ter um fornecedor de larga escala, profissional, que nos garanta o

serviço adequado, uma garantia de fornecimento 24/7 e que de facto dá garantia de resposta que é necessária” assegura o secretário de Estado, citando a necessidade de “um caminho a percorrer, que outros países, com um nível de maturidade digital mais avançado já percorreram”, para reforçar a perceção internacional do nosso país e das organizações, com esta “estratégia que vai, de facto, fazer a diferença”.

MÚLTIPLOS OBJETIVOS A ALCANÇAR

Entre os objetivos que a utilização da cloud proporcionará à AP estão os ganhos de eficiência, um menor esforço na gestão de sistemas, ainda muito dispersos e pouco uniformes, a uti-



André de Aragão Azevedo,

secretário de Estado para a Transição Digital

“Vivemos o momento da maior importância no processo de transição digital da nossa AP, porque corresponde de facto a um objetivo há muito desejado, que era o da clarificação do posicionamento do Estado em matéria de utilização de serviços cloud”

“O diploma e toda a documentação que agora se seguirá cumpre um duplo objetivo: definir os termos claros em que a AP poderá recorrer a serviços cloud, eliminando dúvidas e dissipando alguns fantasmas, e tornar nítidos os termos exatos em que essa adoção poderá e deverá ocorrer”

“Temos que capacitar o Estado com recursos humanos que saibam o que é a cloud, quais são as preocupações a ter em linha de conta e a capacidade de potenciar a sua utilização. Assim como capacidade de monitorizar e avaliar o impacto da implementação e um modelo de governance robusto, que permita apoiar a AP a tirar partido de tudo isto”



Teresa Girbal,

vice-Presidente, eSPap - Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública

“Os principais obstáculos à adoção da cloud na AP centram-se nos custos, nos riscos de violação da segurança, na incerteza na localização dos dados e no desconhecimento. À medida que vamos tendo mais conhecimento sobre o tema e há uma boa adoção, os principais obstáculos vão sendo ultrapassados e muitos transformam-se em benefícios”

“Acredito que se desde que iniciámos o trabalho até tivemos um aumento superior a 20% na taxa de adoção cloud, claramente que teremos um maior crescimento e mais seguro. Estou confiante que esta estratégia é imprescindível para o bom funcionamento da AP”

“Cada vez mais se exige um maior foco no cidadão, uma maior rapidez e maior segurança em todos os sistemas que apresentamos”



Com a aceleração da digitalização, a meta é incorporar tecnologias disruptivas e emergentes no setor público. Para democratizar o acesso e até promover tecnologias de ponta

lização da tecnologia para alavancar o modelo de negócio e o reforço da cibersegurança e da privacidade. Acresce a promoção de novas tecnologias já disponíveis no mercado e a democratização do acesso.

Agora, é preciso “dar um salto de maturidade nas soluções, e passarmos a workloads mais avançados, que permitam incorporar tecnologias verdadeiramente disruptivas e emergentes também no setor público”, diz o governante, que garante que a estratégia para a cloud permite uma “visão muito mais estratégica, com condições de clarificar, dar orientações e recomendações. O foco tem de ser o serviço público e não a gestão da infraestrutura física”.

“A implementação efetiva da estratégia cloud da

AP faz parte de um plano maior de transição digital do Estado e de todo o país. Em nome de um Portugal mais inovador e digital, que não deixe ninguém para trás e sobretudo que não deixe a nossa AP para trás”, conclui.

Teresa Girbal, do CTIC/ eSPap - Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, fez uma apresentação da estratégia em mais detalhe e dos passos que estão a ser tomados para a sua operacionalização. Como a alteração das normas e os procedimentos de contratação, que têm de salvaguardar o interesse público, a capacitação das pessoas, os mecanismos de monitorização e de avaliação do impacto e o modelo de governance, que terá que ser robusto, para apoiar a AP.



Sara Carrasqueiro,

Vogal do Conselho Diretivo, AMA - Agência para a Modernização Administrativa

“É importante ter a noção que o ponto em que estamos hoje resulta de um caminho prosseguido há vários anos na AP na sua transformação digital. Foi esse caminho que nos permitiu chegar a esta necessidade de sermos mais eficientes e ágeis”

“A pandemia veio acelerar muito a necessidade de termos uma nova postura e atitude no que é o desenvolvimento e disponibilização e serviços públicos digitais. Fez com que a AP repensasse todo o seu modelo de gestão, nomeadamente na agilidade e disponibilidade de ofertas online”

“Verificou-se a necessidade de um desenvolvimento muito rápido de novos serviços digitais para responder a novas necessidades. O que veio confirmar e escalar a necessidade de algo que já estava a ser pensado no âmbito do CTIC”



António Gameiro Marques,

diretor-geral, Gabinete Nacional de Segurança/ Centro Nacional de Cibersegurança

“A confiança é um tema comportamental, que se vai construindo ao longo do tempo. E se demora a ser construído, rapidamente se perde. Assenta em alguns princípios, como a transparência associada à perceção de segurança, qualidade e privacidade”

“Há dois fatores que levam as entidades a não aderir à cloud: o desconhecimento e a confiança. Se queremos que o setor público a use, temos de explicar às entidades as vantagens. Temos trabalhado nesse tema”

“Um serviço desta natureza deve ter alguma governance. E já está criado esse mecanismo. Existe o CTIC e o Comité técnico deste, que têm os atores necessários. Sendo um dos eixos da estratégia TIC para a AP, é natural que a monitorização esteja no seu âmbito”

Entre os principais obstáculos à adoção da cloud citou os custos, os riscos de violação da segurança, a incerteza na localização dos dados e o conhecimento. Por isso, está a ser desenvolvido um extenso trabalho para responder a um vasto conjunto de desafios. Desde a framework de implementação à identificação dos sistemas, aos critérios legais, tecnológicos, económicos, financeiros, passando pela análise do modelo de riscos, processos de contratação e cláusulas técnicas, qualificação de recursos humanos.

Já no âmbito da mesa-redonda deste WebMorning, Sara Carrasqueiro, da AMA - Agência para a Modernização Administrativa, salientou que a pandemia “veio acelerar muito a necessidade da AP ter uma nova postura e atitude no desenvolvimento e disponibilização dos serviços públicos”.

Perante a acelerada adoção de soluções digitais pela sociedade e as limitações crescentes dos canais presenciais públicos, o Estado foi obrigado a repensar processos e modelos de gestão, para caminhar para novos serviços públicos digitais que respondam a novas necessidades digitais.

Por isso, há que ultrapassar barreiras e enfrentar riscos, “transferindo as preocupações com infraestruturas para terceiros que fazem disso a sua atividade principal, podendo a AP centrar-se no que é essencial: a oferta de serviços públicos digitais de nova geração, simples, interoperáveis e transfronteiriços”.

PRIORIDADE À CONFIANÇA

Um ponto fundamental a ter em conta, que tem de ser construída ao longo do tempo e que rapidamente se pode perder é a confiança. António Gameiro Marques, do Centro Nacional de

Cibersegurança/GNCS, diz que tudo “assenta nos princípios da transparência, associada à perceção de segurança, qualidade e privacidade, assim como na confiabilidade e proximidade. Se queremos que o setor público use a cloud, temos de explicar às várias entidades as suas vantagens”.

Assim, o Centro Nacional de Cibersegurança/GNCS tem trabalhado o tema e terminou em setembro de 2020 o processo de certificação de um conjunto de serviços cloud de um grande provider do mercado para tratamento de informação nacional reservado. Ao mesmo tempo, estão a acompanhar os trabalhos de Bruxelas para a certificação em cibersegurança, que promoverá a utilização de um esquema de certificação para vários serviços ou dispositivos, entre eles a cloud.

Esta entidade está ainda a trabalhar com outros setores da AP para a criação de um selo digital, que vai dar transparência aos cidadãos quanto à resiliência de um determinado produto ou serviço em diversas componentes, como a segurança da informação. “Vai permitir a todos perceber se um terminado produto ou serviço é prata, ouro ou platina, e quanto mais alto for o selo, mais confiável é o equipamento”, refere o gestor.

Apesar de todos os desafios, estima-se que se tem registado um aumento superior a 20% na adoção da cloud na AP, como adiantou Teresa Girbal. “O que significa que é uma realidade”, diz, destacando que a boa adoção da cloud garante a melhoria da segurança e da qualidade de serviço. “À medida que vamos tendo cada vez mais conhecimento e mais capacidades aos vários níveis, os principais obstáculos vão sendo ultrapassados e alguns transformam-se em benefícios”, acrescenta.



Maria de Fátima Fonseca,

secretária de Estado da Inovação e da Modernização
Administrativa

“A governance de todos estes processos transformadores é particularmente importante. Este é um dos temas que o atual Governo tem na sua agenda e que desde a primeira hora vem assumido com particular destaque”

“É muito importante a visão global que a AP deve assumir neste quadro e a importância do trabalho colaborativo que deve continuar a ser desenvolvido. Assim como a coordenação na discussão e nos investimentos que necessariamente iremos fazer, alinhada com os objetivos de transformação da AP para servir cada vez melhor”

“Momentos como este, em que estão reunidos vários atores, são muito relevantes. Permitem fazer coro com as tendências, mas, sobretudo para, com transparência, colocar os temas em cima da mesa para discussão. Para desenvolver modelos de governação que falem às pessoas precisamos de envolver mais a cidadania deste ecossistema de parceiros. O caminho de uma construção e sociedade mais digitais tem que ser mais informado, coletivo e consciente”

Já há vários estudos de caso no seio da AP que comprovam o sucesso na adoção de soluções cloud nos organismos públicos. Aliás, estima-se que cerca de 33% das entidades da AP central já tenham adotado os serviços de computação na nuvem, embora na maioria sejam soluções mais simples, como o correio eletrónico.

A NOS, por exemplo, apoiou uma empresa pública que gere projetos de habitação municipal a evoluir para uma solução de cloud pública e para soluções avançadas de segurança assentes na nuvem. Como explicou Rui Alexandre Ribeiro, Head of Cloud Product Development for B2B do operador, foi externalizada a infraestrutura de datacenter e serviços desta entidade, através de um roadmap de transformação para a cloud, que permitiu melhor alinhar o investimento à dinâmica natural do crescimento. Tudo num modelo pay as you go que é monitorizado em permanência.

No IPDJ - Instituto Português do Desporto e Juventude, Carlos Alves Pereira, Vogal do Conselho Diretivo, explicou que o legado do organismo em termos de infraestrutura tecnológica era já obsoleto, impedindo a oferta de um serviço digital eficiente. Tendo como principal objetivo evoluir e modernizar, promovendo uma melhor gestão e flexibilidade dos recursos, esta entidade, com o apoio da Inetum e da Microsoft, migrou todos os seus postos de trabalho e workloads do datacenter de Lisboa para a cloud. Abel Costa, Managing Director da Inetum, salientou que o projeto de transformação e adoção da cloud incluiu, até ao momento, as componentes de modern workplace e datacenter, ambicionando-se, através da reengenharia de processos, evoluir para uma maior otimiza-

ção do datacenter e a criação de soluções para tratamento de dados, com recurso a funcionalidades de IA.

Já na Santa Casa da Misericórdia, a Accenture implementou uma solução de CRM/PRM & Contact Center, com o objetivo de disponibilizar uma visão única e integrada dos clientes e parceiros, de modo a suportar eficientemente toda a organização. Segundo Liliana Ferraz, Manager da Accenture Technology, o projeto contou com a implementação de um contact center moderno e baseado em cloud, integrado com uma componente transversal de CRM/PRM. Agora, como avançou Ana Cecília Martins, Diretora e Responsável pelo Contact Center da SCML, é possível, de uma forma sustentada e estandardizada, prestar um serviço de excelência a clientes e parceiros e obter um conjunto de informação que permite proactivamente melhorar e otimizar o serviço.

A Anacom é outro caso que exemplifica o sucesso das soluções cloud. O regulador setorial das comunicações, segundo Augusto Fragoso, Diretor-Geral de Informação e Inovação, identificou a necessidade de transformar a forma como os seus funcionários colaboravam e geriam a informação. A Axians, para responder a este desígnio, repensou as ferramentas de produtividade existentes, sendo adotada uma solução de colaboração na cloud para todos os seus funcionários. A dimensão da segurança foi também um dos drivers principais deste projeto, pelo que foi também adotada uma solução em cloud para garantir a gestão correta da identidade corporativa e mecanismos robustos de autenticação, como explicou Ricardo Matos, Senior Sales Manager da Axians.

COLABORAÇÃO E COORDENAÇÃO

A encerrar este WebMorning, a secretária de Estado da Inovação e da Modernização Administrativa, Maria de Fátima Fonseca, salientou que este trabalho no âmbito da cloud, apesar de demorado, foi bem-sucedido. O CTIC- Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação na Administração Pública será agora o fórum por excelência para reunir uma visão global da AP e do trabalho colaborativo que deve continuar a ser desenvolvido, assim como a coordenação na discussão e os investimentos que necessariamente terão de ser feitos.

Assim, será o CTIC a assumir os próximos passos na coordenação do trabalho, em colaboração com o Centro Nacional de Cibersegurança/GNCS, como autoridade nacional de segurança. Serão desenvolvidas “tanto as ferramentas de apoio à decisão, para avaliar qual o modelo cloud que melhor serve as organizações, quer no plano de capacitação dos recursos humanos, para que a cloud contratada seja eficaz, segura e sirva o seu propósito”.

Complementando o debate, a governante destacou que “momentos como este, em que estão reunidos vários atores relevantes, são importantes. Permitem fazer coro com as tendências, mas com transparência, colocar os temas em cima da mesa para discussão”. Para desenvolver modelos de governação que, de facto, “falem às pessoas, precisamos de desenvolver mais modelos de cidadania, porque o caminho de construção de uma sociedade e economias cada vez mais digitais é um caminho incontornável que tem que ser informado, coletivo e consciente”, referiu. •

ESTUDOS DE CASO NO SETOR PÚBLICO



Rui Ribeiro,
Head of Cloud Product
Development for B2B, NOS

“Um dos desafios para a adoção para a cloud é fazer sempre uma avaliação, porque existem workflows críticos. É importante a categorização dos dados e selecionar qual o melhor cloud vendor, porque cada um tem as suas características específicas. Garantir a capacitação técnica das pessoas, o que permitirá eliminar barreiras, ter um plano de migração detalhado, para mitigar riscos, e um modelo de operação, monitorização e acompanhamento contínuo, são também essenciais”



Carlos Alves Pereira,
Vogal do Conselho Diretivo,
IPDJ

“Necessitávamos de fazer esta evolução porque tínhamos uma estrutura dispersa pelo território. Precisávamos de encontrar uma solução mais fácil de gerir, porque sendo a equipa de IT reduzida, tinha que se concentrar nas funções de governance e não nas operacionais. Por isso, optámos pela migração para cloud. Dando ao desporto e juventude a mensagem da importância da transformação digital, com inovação e modernização”



Abel Costa,
Managing Director, Inetum

“A realização deste projeto teve como base o conhecimento que tínhamos de toda a infraestrutura e da nossa capacidade como integrador de tecnologias cloud. Instalámos um modern workplace e fizemos a migração do datacenter para Cloud Azure. Vamos continuar a evoluir as funcionalidades. Com introdução e aperfeiçoamento das funcionalidades de segurança. Assim como a criação de soluções de tratamento de dados, para o apoio à decisão”



Liliana Ferraz,
manager, Accenture
Technology

“O projeto teve como foco o Departamento de jogos da SCML e a modernização do seu contact center, que serve de apoio a todos os prestadores e mediadores, e que estava muito fragmentado. Está há 2 anos em produção, alojado na cloud da Amazon, tendo-se conseguido integrar todos os canais numa plataforma única, o que permite uma visão integrada e centralizada e uma resposta omnichannel”



Ana Cecília Martins,

diretora responsável pelo Contact Center, Santa Casa da Misericórdia de Lisboa

“O nosso grande objetivo era avançar para a omnicanalidade, com a integração de todos os canais e processos. Para permitir a jornada de rastreabilidade do cliente e organizar todo o serviço. As vantagens da cloud são a visão 360° para ter todos os processos e jornada do cliente integrada, a gestão do serviço e a experiência de utilização”



Augusto Fragoso,

diretor-geral de Informação e Inovação, Anacom

“Tudo começou com uma orientação estratégica da alteração do paradigma do trabalho, dado que ainda estava verticalizado e pouco colaborativo, com oportunidades claras de melhoria na agilidade. Considerámos dar um salto quântico, com a cloud. Acabámos por decidir que era o caminho a seguir, assente nos princípios de mobilidade e colaboração, a que foi adicionada a componente de captação e ampliação do conhecimento. Era tudo acerca das pessoas, da sua capacitação, e da capacidade de mudança que imprimíssemos na organização”



Ricardo Matos,

Senior Sales Manager, Axians

“A nossa visão é encontrar as funções críticas de negócio candidatas a processos de transformação digital e montar um programa que enderece todo o ciclo de vida. Nunca esquecendo a dimensão das plataformas e infraestruturas que o suportam. O mundo é híbrido e temos conceitos de multi-cloud à nossa disposição e cada organização deve ter a liberdade de escolher qual é a melhor para responder ao desígnio que pretende”

>>>> **Aceda**
>> **ao vídeo**
> **do Evento**

<https://youtu.be/V6ffnrSDVws>



Patrocinador Institucional



Patrocinadores Silver



Patrocinadores Bronze

AXIANS CISCO DELOITTE DXC TECHNOLOGY
GOOGLE HP HPE IBM INETUM MICROSOFT
MINSAIT SAP SAS

Parceiros

NOSSA VdA VIATECLA