

Turismo de Portugal implementa ITIL



Hugo Sousa, director de Sistemas de Informação do Turismo de Portugal

O projecto foi desenvolvido com o recurso à tecnologia Agile Platform, da Outsystems

■ CARLOS MARÇALO
juarezco@revistas.cofina.pt

O Turismo de Portugal é o único organismo público da Administração Pública central responsável pela promoção, valorização e sustentabilidade da actividade turística no nosso país. Esta entidade, que se encontra sob a alçada do Ministério da Economia e da Inovação, surgiu em 2007, resultante da fusão de quatro entidades públicas: a Direcção-Geral de Turismo, da Inspeção-Geral de Jogos, do Instituto de Formação Turística.

Na sequência desta fusão, o novo organismo tinha como objectivo reduzir custos operacionais e melhorar a eficácia da resposta do Estado a este importante sector de actividade nacional, que corresponde a 11 por cento do Produto Interno Bruto (PIB), e que se espera vir a corresponder, em três anos, a 15% do PIB.

Entre Setembro de 2007 e Janeiro de 2008,

o departamento de Sistemas de Informação do Turismo de Portugal teve como missão prioritária fazer a fusão tecnológica dos diferentes organismos que se concentraram neste organismo, nomeadamente, a consolidação física e lógica de três *data centers*, a reinstalação de 75 servidores e 300 computadores, assim como o alinhamento da infra-estrutura com a arquitectura de referência e boas práticas da Microsoft. Ao *Semana*, Hugo Sousa, director de Sistemas de Informação do Turismo de Portugal, explicou que a sua função é ajudar o organismo a cumprir todas as metas que se propôs, ou seja, reduzir custos, aumentar a eficiência do Turismo de Portugal e ser parte activa da solução para aumentar o peso do sector do turismo no PIB nacional.

Este responsável entende que «*não é possível ter total foco no cidadão enquanto existem problemas infra-estruturais por solucionar*». Por isso, o departamento de

Sistemas de Informação do Turismo de Portugal está a estabilizar e a governar a infra-estrutura de TI, tendo desenvolvido uma solução de ITIL com base na tecnologia portuguesa Agile Platform da Outsystems e implementada pela INOV, uma entidade sem fins lucrativos pertencente ao Sistema Científico e Tecnológico Nacional.

A solução inclui uma base de dados (CMDB) que foi integrada com a Active Directory da Microsoft e várias ferramentas de suporte ao processo de gestão

de incidentes e à função *service desk*. Além disso, a solução ITIL produz diversos relatórios e gráficos de desempenho, os quais permitem obter em tempo real métricas sobre os processos, tendo em vista a melhoria contínua.

Para os 600 utilizadores das aplicações de negócio do Turismo de Portugal fazer pedidos ou reportar incidentes tornou-se mais fácil e mais transparente. Em resumo, a equipa de suporte técnico regista o incidente e imediatamente o processo é iniciado. Cada incidente segue um *work-flow* perfeitamente definido e deve ser resolvido num período de tempo estipulado conforme a sua urgência e impacto. Quando resolvido, é enviado um *e-mail* ao utilizador que reportou o incidente para confirmar o fecho e avaliar a resolução. Neste momento, o nível de satisfação médio já ultrapassa os 90%.

Para Hugo Sousa, «*o objectivo principal da implementação ITIL é garantir que os utilizadores trabalhem no dia-a-dia sem pensarem na informática, medir a performance, saber o que está a acontecer e conhecer o grau de satisfação dos utilizadores perante os serviços que entregamos*». Graças a este projecto, o Turismo de Portugal conseguiu libertar os seus recursos mais qualificados para actividades de maior valor acrescentado para a organização, garantiu a qualidade de serviço ao utilizador e aumentou a *performance* e competências da equipa interna de *support desk*.

BOLSA DE EMPREGO ONLINE

No âmbito do Programa Simplex e com o intuito de recrutar ex-alunos diplomados pelas escolas de hotelaria e turismo, o Turismo de Portugal criou a Bolsa de Emprego Online. Fica, desta forma, facilitado o acesso às empresas do sector a um conjunto de recursos humanos qualificados, através da apresentação online de uma lista com diferenciação por profissões e áreas de competência. **C.S.**

Realidade multipolar é novo desafio

O estudo «The Challenges to Government from the Multi-Polar World», da Accenture, analisou a forma como as Administrações Públicas estão a ser desafiadas para desenvolver políticas, serviços e sistemas de suporte eficazes de forma a gerir novos riscos e retirar vantagem de oportunidades emergentes, naquela que é intitulada a «nova realidade multipolar».

Baseado em pesquisas documentais, discussões com especialistas de indústria e política, o estudo analisa a forma como estão a ser desafiadas as administrações públicas, para desenvolver políticas, serviços

e sistemas de suporte eficazes de forma a gerir novos riscos e retirar vantagens das oportunidades emergentes.

Desta forma, foram identificados e analisados cinco desafios estratégicos que os governos e administrações públicas devem considerar para conseguirem ser bem sucedidos neste novo mundo. Desenvolver o talento nacional, tendo em conta estratégias coordenadas e flexíveis de gestão de talento para competir de forma eficaz na economia global, é um dos desafios enumerados. Outro desafio é a gestão do fluxo de pessoas e dinheiro, sendo necessário para tal a implementação

de políticas sociais, económicas e de imigração bem planeadas e coordenadas, de forma a ir ao encontro das necessidades dos trabalhadores e dos operadores económicos e permitir a mobilidade de pessoas, capital e bens. A melhoria das infra-estruturas sociais também tem que ser tida em linha de conta, nomeadamente, as políticas e programas de educação, saúde e apoio social, que são aspectos essenciais para atrair investimento e permitir que os cidadãos e as empresas possam competir e prosperar.

A protecção da segurança nacional, o crescimento do comércio e das migrações internacionais, juntamente com novas

ameaças à segurança, estão a forçar as administrações públicas a melhorar as suas abordagens aos sistemas alfandegários, de trânsito e de imigração, e este é outro desafio importante ao qual é preciso responder. Outro importante desafio é, cada vez mais, o assegurar da sustentabilidade ambiental, abordando a degradação ambiental, enquanto se assegura a competitividade económica. Esta é, na actualidade, uma questão fulcral para todas as administrações, sendo necessário estimular planos de acção país a país e esforços mais fortes de colaboração transfronteiriça e internacional. **APM**