

IT·Insight



#23 JANEIRO 2020

20/20

THE PERFECT VISION



PREDICTIONS

2020

AND BEYOND

DISRUPT WITHOUT DISRUPTIONS.

GET THE POWER OF NEXT GENERATION
APPLICATION AND CLOUD SERVICES
FROM DXC TECHNOLOGY.

www.dxc.technology/KickApps

IT Insight



#23 JANEIRO 2020

IN DEEP

2020 - THE PERFECT VISION



Ilustração: iStock/erhui1979

INSIGHTS | CIO DO FUTURO

CIO do Futuro – Agile e DevOps no centro da estratégia

As maiores oportunidades e desafios para os CIO durante o próximo ano

THRIVE

Insónia e stress durante os processos de fecho do ano

TRANSFORM

EcoStruxure da Schneider electric otimiza processos da IP Telecom

SECURITY

Cibersegurança: o que deve ter em conta no próximo ano

IN DEEP

20/20 The Perfect Vision

Em linha com as Predictions do FutureScape da IDC, dez empresas e entidades explicam como se acelerará o negócio do IT em 2020

FACE 2 FACE | QUIDGEST

"Automação, modelação e geração automática de código serão as tendências" - Cristina Marinhos

ROUND TABLE | CLOUD HÍBRIDA

A cloud híbrida como resposta

Depois do êxodo para a cloud pública, várias empresas fazem o caminho contrário rumo ao on-premises ou à cloud privada, utilizando, muitas vezes, a cloud híbrida



Fotografias: Jorge Correia Luís

FACE 2 FACE



Imagem: iStock/Just_Super

ROUND TABLE | CLOUD HÍBRIDA

Human Capital O papel de um líder

Como a sua influência marca o nosso percurso.

Junte-se a nós em: atos.net/portugal

Trusted partner for your Digital Journey



Atos

IT Insight



#23 JANEIRO 2020

SECURITY



IN DEEP

CGI Criar processos de transformação bem-sucedidos em 2020

DXC technology 2020: As pessoas no centro da transformação digital

multicert 2020 será o ano da cibersegurança

BRANDED CONTENT

Executive Education “Ter tecnologia dentro das organizações por si só não é suficiente, é preciso saber gerir a transformação e a mudança”

easyVISTA O que pode correr mal com os chatbots?

DECUNIFY Wi-Fi 6 - 802.11.ax

ROUND TABLE

Alcatel-Lucent  Alcatel-Lucent Rainbow™

Atos O Futuro é Híbrido

claranet Existe uma receita única para escolher a Cloud mais adequada?

ORACLE A segunda geração da Cloud

S21 Os 3 grandes mitos da Segurança Cloud

Schneider Electric O ambiente híbrido e interconectado leva à redefinição da estratégia de negócio das empresas

COVERAGE

Hewlett Packard Enterprise “O cliente está no centro da nossa atividade. Faz parte do nosso ADN”

infor Costumer Day: A “nova Infor” apresentou-se em Portugal

noesis O sucesso dos negócios começa nos dados

EcoStruxure™
IT Expert



Smart-UPS™
Lithium-ion

EcoStruxure™ Micro
Data Center S-Series

Os profissionais de TI que operam no Edge confiam na
CERTAINTY
do Ecostruxure™ Micro Data Center da Schneider Electric.

Obtenha confiança para implementar e operar o seu equipamento de TI em qualquer ambiente de Edge.

- Implemente infraestruturas altamente seguras e resilientes de forma rápida
- Monitorize remotamente através de software baseado na cloud
- Confie no apoio de serviços globais e redes de parceiros

#CertaintyInAConnectedWorld

apc.com/pt/edge

Life Is On

APC
by Schneider Electric

HENRIQUE CARREIRO

A previsão das previsões



AO TENTARMOS prever o futuro das TIC nos próximos cinco anos, a previsão das previsões, é que o conhecimento será sempre, sempre, insuficiente e parecerá sempre andar atrás das necessidades e não à frente delas. Se há domínio da atividade humana onde a capacidade de evolução rápida, conjugada com a complexidade potenciada pelo crescimento exponencial predito por Moore e até agora não contrariado, esse é o das Tecnologias de Informação.

Talvez a recomendação mais sólida que se consiga fazer às empresas e organizações para enfrentarem com sucesso os desafios dos próximos anos é construírem estratégias sustentadas de formação dos seus quadros. Não apenas atividades *ad hoc*, mas planos continuados, que abranjam todas as áreas funcionais, porque hoje nenhuma pode ficar de fora.

Nenhuma área está isenta de participar na transformação de fundo que está a acompanhar o que se poderiam chamar os processos de negócio assistidos por IA. Seja para limitar a desconfiança que se gera face à introdução de tec-

nologia que muitos consideram uma ameaça, seja para permitir uma correta avaliação da posição estratégica dos concorrentes que se anteciparam na adoção de tais processos. Sobreretudo, numa altura em que a vantagem estratégica não se coloca apenas a nível de empresa, mas a nível do binómio país-empresa.

Concretizando: o avanço da China nas áreas da inteligência artificial poderá dar às empresas chinesas em qualquer setor um avanço estratégico difícil de igualar no ocidente, se não houver uma aposta significativa na formação em áreas avançadas das TIC.

Não se trata já apenas de um avanço baseado em capacidade de produção extensa, baseada numa força de trabalho relativamente barata, mas de uma capacidade de desenvolvimento, baseada na força de trabalho, em breve, mais preparada do mundo. Não há como contornar: sem tal aposta na formação, não há forma de travar o gigantesco *tsunami* transformacional que se está a formar a oriente. ■

JANEIRO DE 2020

LEADING DIGITAL STRATEGY

ADQUIRIR AS COMPETÊNCIAS
PARA DOMINAR A ESTRATÉGIA DIGITAL

O QUE O PROGRAMA LHE OFERECE:

- REINVENTE A ESTRATÉGIA E O MARKETING DA SUA EMPRESA, COM BASE NAS FERRAMENTAS DIGITAIS
- UTILIZE A INFORMAÇÃO E O BIG DATA PARA OBTER VANTAGENS COMPETITIVAS
- SAIBA COMO COMUNICAR EFICAZMENTE ONLINE
- DESCUBRA AS VALÊNCIAS HUMANAS E TECNOLÓGICAS QUE NECESSITA PARA UM PROCESSO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

PARA MAIS INFORMAÇÕES:

Marta Vieira ✉ marta.vieira@isegexecutive.education

☎ (+351) 213 922 789 · (+351) 962 682 202

www.isegexecutive.education

PORTUGAL VAI RECEBER SUPERCOMPUTADOR EUROPEU

Depois da entrada em funcionamento do BOB, Portugal dá um novo passo para reforçar a capacidade de computação ao assinar o contrato de alojamento do Deucalion.

PORTUGAL dá um novo passo para reforçar a sua capacidade de computação ao assinar, em Estrasburgo, o contrato de alojamento do Deucalion, o supercomputador português, que integra a iniciativa EuroHPC, que irá instalar supercomputadores em vários países europeus. Com este contrato, **Portugal reforça a capacidade do MACC (Minho Advanced Computing Centre) com uma nova máquina, que se prevê que esteja instalada e a funcionar no final de 2020.** O supercomputador Deucalion, de nível petascale, será capaz de executar, pelo menos, 10 PFlops, ou 10^{15} por segundo, reforçando significativamente o atual BOB. O Deucalion vem criar grandes oportunidades não só para especialistas em supercomputação, mas também para um crescente grupo de áreas de investigação aplicada com crescentes necessidades de processamento digital de informação, entres as quais se destacam a medicina, terra e espaço, física e mobilidade. ■



MERCADO PORTUGUÊS DE CIBERSEGURANÇA CRESCEU 3,6%

IDC revela que o crescimento anual do mercado português de cibersegurança foi de 3,6% em 2018, valor abaixo da média da região, que se situa nos 5,7%.

UMA DAS PRINCIPAIS conclusões deste relatório é que o crescimento anual do mercado em 2018 se registou nos 3,6%, abaixo do crescimento da região (5,7%). O **valor do mercado português de cibersegurança em 2018 foi de 135,97 milhões de euros**, a que representa



0,7% do mercado global do oeste da Europa. Diz a IDC que, entre 2018 e 2022, o mercado de cibersegurança português terá um crescimento CAGR no mesmo período de 6,71%. Revela também a IDC que há um consenso no mercado português de que a cibersegurança evoluiu positivamente nos anos recentes e que “ainda há margem de crescimento para sensibilização e investimento das organizações”. Neste relatório, “os dois principais desafios para os próximos anos serão manter o nível de atenção e investimento que a segurança e a privacidade tiveram em 2018 (...) e gerir a escassez de profissionais e competências na área”. ■

S21^{SEC}

Complete coverage of
cybersecurity risks in the
business company processes



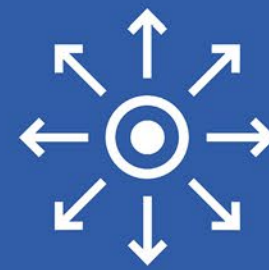
Identification



Protection



Detection



Response



Recovery

MAIS DE UM TERÇO DOS COMPUTADORES QUE PROCESSAM DADOS BIOMÉTRICOS SÃO ATACADOS

Um em cada três computadores que processam dados biométricos é vítima de roubo de dados ou controlo remoto, revela a Kaspersky.



37% DOS COMPUTADORES – servidores e estações de trabalho – utilizados para recolher, processar e armazenar dados biométricos (como impressões digitais, a geometria das mãos ou padrões de rosto, voz e íris) onde estão instalados os produtos da

Kaspersky, sofreram pelo menos uma tentativa de infeção por malware durante o terceiro trimestre de 2019. A somar a estas tentativas, foi bloqueado um número significativo de amostras de malware convencional, que incluíram *trojans* de controlo remoto (5,4%), *malware* utilizado em ataques de *phishing* (5,1%), *ransomware* (1,9%) e *trojans* bancários (1,5%). Esta é uma das conclusões do último relatório “Ameaças aos sistemas de processamento e armazenamento de dados biométricos”, elaborado pela Kaspersky ICS CERT. Os dispositivos removíveis (8%) são utilizados com maior frequência para distribuir *worms*. Depois de infetar um computador, os *worms* geralmente descarregam programas para espiar e *trojans* de controlo remoto, tal como o *ransomware*. ■

AS TENDÊNCIAS TECNOLÓGICAS QUE VÃO INFLUENCIAR AS INFRAESTRUTURAS DIGITAIS

A Equinix prevê que a cloud híbrida, a inteligência artificial, a cibersegurança, a regulação de dados e a sustentabilidade vão influenciar o modo como as organizações vão enfrentar a transformação digital.



A EQUINIX revelou as suas previsões sobre as principais tendências tecnológicas para 2020, colocando a **transformação digital como um processo crítico para as organizações**

que querem estar na liderança da nova era digital. As infraestruturas distribuídas e a computação no edge vão acelerar a adoção da multicloud híbrida; IA e IoT vão gerar novos requisitos em termos de interconexão e processamento de dados no edge; o crescimento das ameaças à cibersegurança exigirá novas capacidades de gestão de dados; a regulamentação dos dados pessoais influenciará as estratégias IT empresariais; e a transformação digital criará as fundações para um mundo mais sustentável. Estas são as tendências tecnológicas para 2020 previstas pela Equinix. ■

SABIA QUE..?

CIBERCRIME

**JÁ É A MAIOR AMEAÇA
QUE AS EMPRESAS ENFRENTAM**



NÃO SEJA O PRÓXIMO! ESTEJA PREPARADO.

SECURITY@MULTICERT.COM

PORTUGAL BEM POSICIONADO NA “CORRIDA MUNDIAL” ÀS ‘ARMAS’ DE CIBERSEGURANÇA

A Strongstep, spinoff da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, refere que Portugal está bem posicionado no que toca à implementação de medidas contra ciberataques



A PREOCUPAÇÃO dos gestores e empresários com a segurança da informação, aliada a uma maior consciência da importância de definir políticas e sistemas de segurança para as empresas, está a provocar uma corrida às “armas” de ciberse-

gurança. Esta tendência, identificada pela Strongstep, é corroborada pelos últimos dados disponibilizados pela ISO, referentes ao ano de 2017, que colocam a Europa na segunda posição mundial no que respeita ao número de empresas que asseguraram a certificação ISO 27001.

Na implementação de medidas contra ciberataques, Portugal ocupa a 22.^a posição entre 49 países europeus. “Os dados da ISO apontam para um total de 112 empresas portuguesas certificadas pela norma ISO 27001, à data de 2017. Este registo coloca Portugal à frente de países como a Rússia, Dinamarca e Noruega”, assinala o CEO da Strongstep, Pedro Castro Henriques. ■

80% DAS EMPRESAS PRECISAM DE MAIS TALENTO TECNOLÓGICO

Um estudo da Ceridian e Hanover Research conclui que 57% dos negócios antecipam uma lacuna significativa de talento na área da tecnologia nos próximos dois anos.

O ESTUDO inquiriu perto de mil executivos norte-americanos e canadianos, cujas empresas têm mil ou mais funcionários. O estudo, feito no sentido de ajudar à elaboração de políticas nos EUA, concluiu que 69% dos *decision makers* norte-americanos estão



“muito preocupados” com a ‘saúde’ da sua indústria nos próximos dois anos. O principal desafio assinalado pelos inquiridos foi “o rápido desenvolvimento tecnológico e a falta de talento qualificado ou com lacunas de qualificações”. A amostra incluiu representantes dos setores do retalho, finanças, produção fabril e verticais de saúde.

53 por cento das empresas planeiam adotar tecnologia cognitiva nos próximos dois anos, como inteligência artificial, machine learning e *natural language processing*. 80 por cento das empresas acreditam que vão precisar, invariavelmente, de mais talento tecnológico. ■



Helping your business
grow faster

Technology and Innovation to drive Digital Transformation



Knowledge • Innovation • Sustainability

Portugal | Brazil | Ireland | The Netherlands | USA

www.noesis.pt

"O CLIENTE ESTÁ NO CENTRO DA NOSSA ATIVIDADE. FAZ PARTE DO NOSSO ADN"

Carlos Leite, Managing Director da HPE Portugal, refere como é que a HPE está a ajudar as empresas nacionais na sua transformação digital.



Como está o negócio da HPE em Portugal?

Acabámos de encerrar o ano fiscal em outubro e estamos muito satisfeitos com os resultados. Crescemos dois dígitos face ao ano anterior, com todas as áreas a apresentarem crescimento.

O nosso portfólio tem sido enriquecido naquilo que designamos de *business-to-business*, na área de data center, mas também na área de redes e mobilidade, que inclui a Aruba. Os clientes veem em nós a capacidade de responder *end-to-end* aos desafios, o que acham relevante: têm apenas uma entidade que consegue endereçar uma proposta de valor global.

Em que áreas tiveram um crescimento maior em Portugal?

O data center continua a ser uma área muito relevante. Dentro do data center temos implementado as chamadas clouds privadas, que são



- Carlos Leite, Managing Director da HPE Portugal -



alternativas às soluções tradicionais de clouds públicas. Temos cooperado muito com *service providers* na construção das suas ofertas de cloud públicas. Aquilo a que chamamos a “experiência da cloud” é inevitável e aporta valor aos clientes na colocação das suas aplicações e dos seus *workloads*. As clouds públicas são interessantes do ponto de vista do consumo, contratualização e disponibilização da infraestrutura, mas levantam questões que carecem de uma avaliação mais aprofundada do ponto de vista de segurança, de *compliance* e de performance. Achamos que a solução deve ser híbrida.

Como é que a HPE está a ajudar as empresas portuguesas na sua transformação digital?

O cliente está no centro da nossa atividade. Faz parte do nosso ADN. Por isso, para endereçarmos as necessidades dos clientes, temos as nossas próprias propostas e recursos humanos e uma grande estrutura de parceiros que nos complementa.

Sabemos que a transformação digital é uma jornada que se pode tornar complexa; envolve tecnologia, a componente económico-financeira e as pessoas das organizações.

A nossa visão é que a “empresa do futuro” será centrada no edge (todos e tudo estarão conectados, pelo que há que garantir velocidade e que isso aconteça de forma segura), orientada a dados (com o objetivo último que tudo seja entendido) e terá que estar preparada para a cloud (o que exige que a inteligência seja incorporada em qualquer lugar).

Ora, construir a “empresa do futuro”, ser bem-sucedido na transformação digital, implica que os departamentos de IT incorporem inteligência e segurança nas suas arquiteturas para que possam gerar *insights* e valor para as suas organizações. Neste sentido, a HPE tem investido fortemente em I&D para apresentar as soluções inovadoras que incluem inteligência artificial ou computação orientadas à memória, por exemplo.

Em particular em Portugal, o que temos feito para ajudar as organizações nesta jornada de transformação digital é trabalhar com elas numa fase embrionária, apresentando soluções alternativas de otimização dos processos, de capacitação dos seus recursos, ou de complementaridade dos seus recursos com serviços nossos. E, claro, propondo as tecnologias mais adequadas para permitir que os negócios de cada cliente sejam mais eficientes, mais produtivos, “libertando” os seus recursos humanos para temas mais relevantes para o negócio do que a gestão de data centers, como é o caso da inovação.

Finalmente, a transformação digital significa inovar e agir mais rapidamente. Muita dessa velocidade virá da forma como as tecnologias serão consumidas e entregues. Para oferecer essa experiência, a HPE disponibiliza o HPE GreenLake, um modelo de consumo flexível de IT as-a-Service. O HPE GreenLake liberta muitas das preocupações dos clientes relacionadas com os processos de compra, manutenção, gestão e renovações tecnológicas. Tem um serviço para ajudar a prever futuras necessidades de crescimento. Este modelo tem também a vantagem de disponibilizar um pouco mais de infraestrutura do que foi definida à partida para que os clientes tenham a capacidade imediata de suprir necessidades não planeadas. ■

Porquê pagar mais?

Bloqueia o que as outras soluções
não conseguem



**Segurança Endpoint
Next- Gen**



**Endpoint Detection
and Response**



**Plataforma Malware
Intelligence**

21 041 44 00

geral@pt.pandasecurity.com

pandasecurity.com/business/

*A IT INSIGHT FOI MEDIA PARTNER DO INFOR COSTUMER DAY 2019

COSTUMER DAY: A “NOVA INFOR” APRESENTOU-SE EM PORTUGAL

O Infor Costumer Day Portugal 2019 aconteceu em Coimbra, no passado dia 21 de novembro. Entre novidades e atualizações de serviços, os oradores convidados debateram o caminho para a cloud e o fim anunciado da integração on-premises.

CAMILA VIDAL



- Artur Ribeiro, IT Manager da Lankhorst Euronete Portugal -

A PRESENÇA EM 120 PAÍSES, os 68 mil clientes e o “grande crescimento na ida para a cloud” - 60% crescimento do SaaS de 2018 para 2019 – criou a possibilidade de se fidelizarem mais 500 novos clientes este ano. Mas ainda não chega: “no futuro vamos acrescentar mais algoritmos e ciência às nossas *suites*”, referiu Laurent Jacquemain, VP Sales Southern Europe da Infor, que lembrou igualmente que a Infor “não en-

trega produtos que sirvam a todas as empresas”, adaptando-se à especificidade das indústrias em que opera.

Apesar de continuarem a “entregar produtos da Infor on-premises”, o responsável deixa claro que, eventualmente, esta deixará de ser uma aposta necessária e a questão “não é se tenho de ir para a cloud ou não, é quando”, diz.

José Velázquez, Managing Director Iberia, assinala que a Infor to-



mou “a decisão de apostar em Portugal para fazer crescer o negócio” e a aposta é vencedora. Na estratégia ibérica há três áreas de foco principais, assinala: *cloud suites*, produtos edge e ecossistema.

Se em Portugal existe “a mentalidade de que ter o servidor debaixo da secretária” é mais seguro, Paulo Rosa, Senior Account Manager da empresa, garante que “com a Amazon [Web Services] está mais”. Também, refere, os “custos garantidamente inferiores” são outros benefícios a ter em conta ao escolher a Infor.

A NOVA ESTRATÉGIA DA INFOR

À implementação tradicional junta-se a novidade dos *implementation accelerators*, já existindo 22, divididos por indústria, que prometem implementação “bastante mais curta e custos reduzidos” – estes aceleradores são dirigidos às empresas com maior capacidade de otimização.

Roy Forsyth, Solution Director, focou a importância da inteligência artificial na sua apresentação. Apresentando o Infor OS, Coleman e Data Lake, o responsável diz não conseguir “dizer se os teclados existirão daqui a cinco anos”, num momento em que os comandos por voz vão

ficando cada vez mais sofisticados e cuja adoção vai aumentando. Sob a premissa da importância da inteligência artificial, uma reflexão sobre as novas tecnologias adotadas pela Infor desemboca em “oito pilares, ou componentes, do Infor OS”. São estes a User Experience, Integração/iPaaS, Segurança, Extensibilidade/PaaS, Gestão de Dados, Inteligência Artificial, IoT e *Digital Governance*.

O CAMINHO INEVITÁVEL PARA A CLOUD

A IT Insight conversou com Artur Ribeiro, IT Manager da Lankhorst Euronete Portugal e responsável pelo grupo de utilizadores do Infor LN, sobre as oportunidades que o software LN criou ao negócio da empresa do setor fabril. “O grupo já é cliente da Infor há mais de vinte anos”, refere, e nos “últimos cinco/seis anos” tem havido uma transformação significativa na plataforma utilizada pela Lankhorst Euronete Portugal, sediada no norte do país. “Soluções de gestão de armazém, mobilidade dentro da fábrica e *reporting*” são algumas das vantagens oferecidas pela Infor a este cliente, incluídas num “pacote” completo que ajuda à gestão de ativos da empresa.

O encontro em Coimbra focou, por diversas vezes, a importância da jornada para a cloud na estratégia da Infor, mas a Lankhorst mantém-se on-premises “a 100%”. A transição para a cloud é “uma discussão em aberto”, mas não acontecerá já.

Até à atualização para o Infor LN 10.7 – a empresa usa ainda a versão 10.4 –, que já permite mais mobilidade para transitar processos para a nuvem, a movimentação fica em suspenso. “Perder o controlo da base de dados” é o principal obstáculo apontado por Artur Ribeiro que, simultaneamente, admite que “evidentemente esse passo [para a cloud] vai ser dado”, “inevitavelmente”. ■

ENERGIA INTELIGENTE TUDO COMEÇA NA EFICIÊNCIA E SEGURANÇA

Com a Transformação Digital, as organizações precisam cada vez mais de poder de computação, e a este vem associado a necessidade de uma maior eficiência energética. As unidades de distribuição de energia da Legrand (PDUs), oferecem soluções inteligentes para uma maior eficiência e segurança energética, desde pequenos bastidores aos grandes Data Centers.



MEDIÇÃO E MONITORIZAÇÃO

O primeiro passo para a otimização do data center é a monitorização do consumo energético.

A capacidade de mapear o consumo energético de todos os servidores e dispositivos em cada bastidor permite alocar apenas a potência necessária otimizando os consumos, e ativar alertas para quando uma medição sai dos parâmetros estabelecidos ou um disjuntor é desarmado.

SWITCHING E CONTROLO

Os PDU Legrand integram também capacidades de switching de energia, permitindo um controlo granular sobre os equipamentos de cada bastidor. Assim, as equipas de IT podem gerir remotamente o data center e maximizar a sua disponibilidade.

PDUs NO CORAÇÃO DAS SUAS REDES

Soluções inovadoras de infraestruturas de energia para Datacenters e Redes locais



– O SUCESSO DOS NEGÓCIOS COMEÇA NOS DADOS –

O Centro de Congressos de Lisboa recebeu a mais recente edição do Lisbon BI Forum, organizado pela Noesis e Qlik, para debater as mais recentes inovações e qual será o futuro na área de Data Analytics & AI.



MAIS DO QUE UM EVENTO para mostrar produtos e soluções, o Lisbon BI Forum tem-se tornado num dos principais eventos em Portugal dedicado aos temas dos dados e de Business Intelligence (BI).

UMA REFERÊNCIA EM BI

Ricardo Rocha, Associate Director Marketing and Communication da Noesis, foi o primeiro a subir ao palco do Centro de Congressos de Lisboa para dar as boas-vindas aos presentes e explicar em que é que a Noesis tem estado a trabalhar nos últimos tempos.

“O Lisbon BI Forum nasce de uma aposta estratégica da Noesis na área de data e de Business Intelligence”, refere Ricardo Rocha, que acrescenta que a empresa tem vindo a reforçar as suas competências em análise de dados e Inteligência Artificial (IA), querendo “posicio-

nar-se como especialistas nestas áreas”.

O evento organizado pela Noesis é um espaço para debater as principais tendências de uma indústria que está em constante crescimento, e cujas organizações começam a descobrir e a tirar partido das várias soluções que estão no mercado.

Esse objetivo é conseguido. Apesar de contar com vários representantes de empresas, os oradores focam-se na indústria, nas tendências, em como é que as organizações de IT podem abordar a transformação digital, os altos e baixos de uma jornada de dados e as alterações que os dados trazem para as organizações, por exemplo.

“O tema deste ano é *success stories start with data*”, indica Ricardo Rocha. “Acreditamos

que os dados estão na origem de qualquer processo de transformação digital bem-sucedido e muito desse sucesso parte do trabalho das organizações em captar dados, trabalhar esses dados, geri-los e transformá-los em informação e, com essa inteligência, ter informação relevante para os seus processos e tomadas de decisão”.

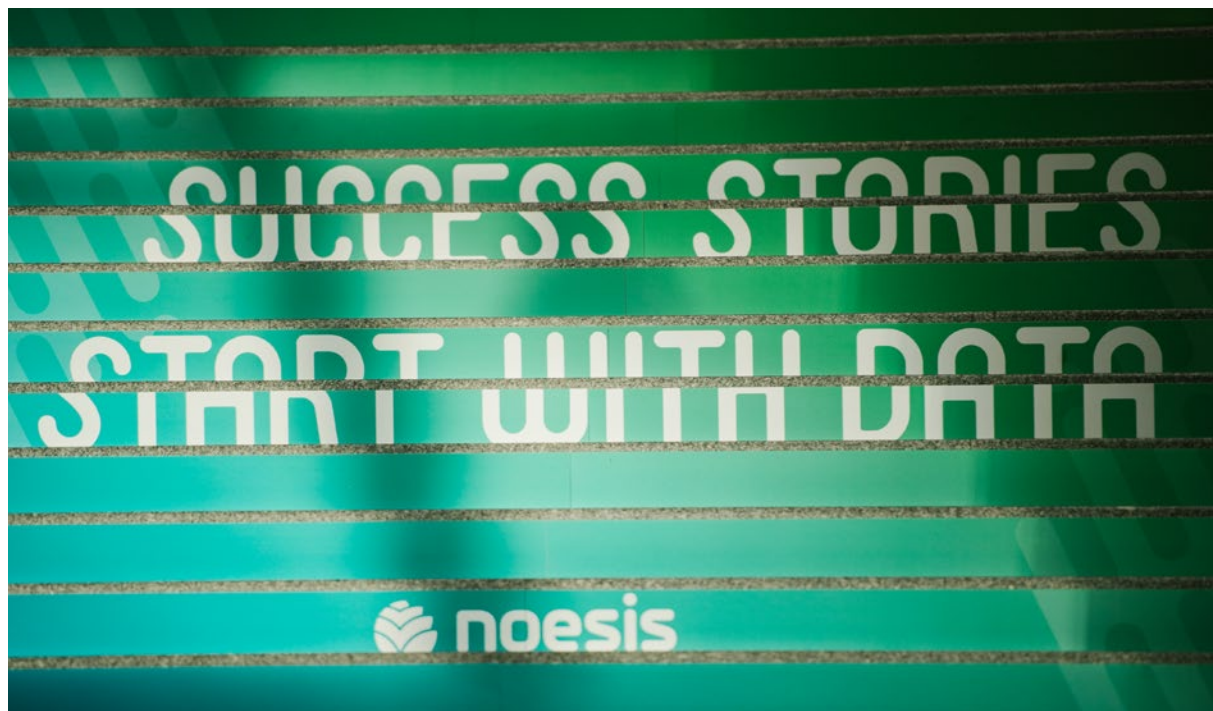
MAIOR PROCURA POR FERRAMENTAS DE ANALÍTICA

Gabriel Coimbra, Group Vice-President e Country Manager da IDC, começou por referir que o mercado português está em diferentes níveis de maturidade. Se, atualmente, temos 18% das organizações nacionais a utilizarem soluções de IA e 35% com soluções de big data, 50% das organiza-



- Ricardo Rocha, Associate Director Marketing and Communication da Noesis -

ções já utilizam soluções de analítica de negócio. Nos últimos anos, diz Gabriel Coimbra, “tem existido uma afeição por ferramentas analíticas e uma adesão significativa, pelo menos em termos de experimentação”. Gabriel Coimbra apresentou, também, o FutureScape da IDC. As previsões da IDC para 2020 integram uma grande componente de analítica e de dados. Ainda que nem todas contemplem este tipo de tecnologias, a verdade é que a analítica vai estar cada vez mais presente – de forma direta ou indireta – nas organizações.



COMEÇAR COM OS DADOS

A Noesis afirma que, dependendo da maturidade dos dados de uma organização, é possível implementar uma estratégia que permite transformar os dados complexos em *insights* claros e úteis.

Estes dados permitem acompanhar os investimentos, alcançar a eficiência dos ativos, fazer previsões e recomendações e desenvolver produtos e experiências. Cabe, depois, à organização pegar nestas informações e utilizá-las da melhor forma.

Em conjunto com as organizações, a Noesis recolhe e transforma os dados para que seja possível criar estes *insights* úteis para a decisão de negócio. As empresas precisam de modernizar a sua arquitetura para rapidamente se ajustarem aos requisitos de negócio em constante mudança.

Uma vez que cada organização tem uma diferente maturidade de dados, a Noesis esforça-se para rapidamente construir, treinar e implementar modelos de *machine learning* para criar empresas inteligentes.

Por fim, as organizações têm de utilizar métodos para adquirir, gerir e utilizar a informação disponível para impulsionar as perceções dos clientes. Através de múltiplas fontes de dados, as organizações podem criar e desenvolver análises de informações críticas de todas as operações.

PARCERIAS PARA A TRANSFORMAÇÃO DOS DADOS

A Noesis tem uma relação próxima com a Qlik. A empresa portuguesa é especializada pela Qlik em oito indústrias diferentes: seguros; retalho; telecomunicações; automóvel - industrial e aeroespacial; produtos de moagem; saúde; farmacêuticas e biotecnologia; e serviços e suporte. Para além disso, a Noesis recebeu os galardões de Qlik Largest Partner Deal para a Península Ibérica e Qlik Challenging Partner of the Year em 2018, reforçando a relação entre ambas.



Fran Rodríguez, Territory Sales Manager da Qlik para Espanha e Portugal, refere que “a Noesis é um *key partner* para nós em Portugal”, estando “sempre a trabalhar em conjunto para ser uma extensão da Qlik em Portugal. É muito importante para nós o trabalho que realizamos com a Noesis”.

A Noesis oferece soluções objetivas e sustentáveis para problemas específicos, adaptando-se às indústrias do mundo real, baseado num conceito *end-to-end* que consiste em construir soluções a partir de bases sólidas para fornecer resultados precisos.

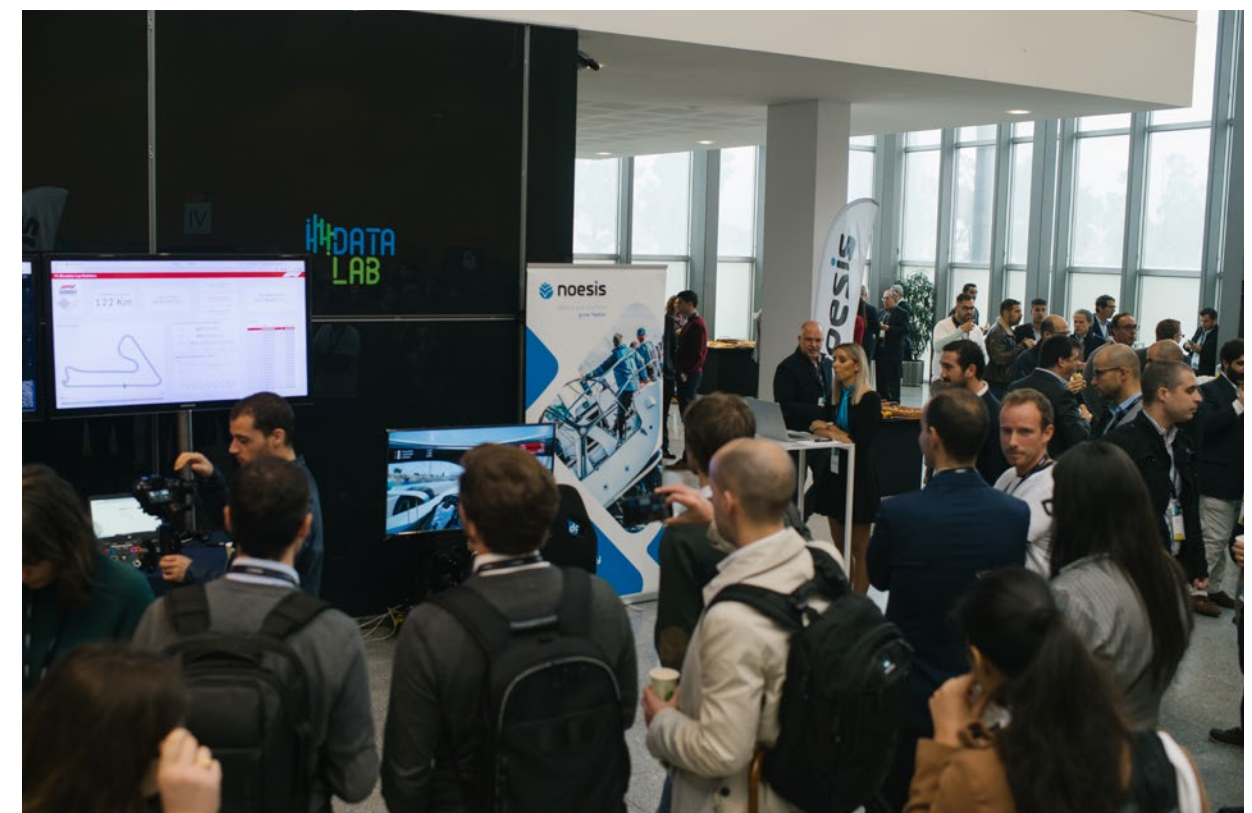
Com o intuito de expandir o valor dos dados do cliente, a Noesis desenvolve soluções baseadas em plataformas líderes.

A relação entre a Qlik e a Noesis é fundamental. A empresa portuguesa é o único fornecedor de soluções Qlik Elite em Portugal e conta com mais de 40 consultores e *data scientists*. Atualmente, a Noesis tem mais de 60 clientes.

CULTURA DE GESTÃO E ANÁLISE DE DADOS

As organizações precisam de ter uma cultura de gestão e análise de dados. A Noesis, em conjunto com os seus parceiros, consegue ajudar as organizações a tomar decisões mais inteligentes, independentemente do setor onde se inserem.

Os vários parceiros presentes no evento mostraram isso mesmo: como a sua tecnologia ajuda or-



ganizações das mais variadas áreas, desde a banca ao setor energético, a retirar as informações e *insights* que precisam para melhorar o seu negócio.

O Lisbon BI Forum 2019, organizado pela Noesis e pela Qlik, teve a StreamSets e a OneSpan como patrocinadoras. A IDC Portugal e a DSPA foram parceiras do evento. ■



TECNOLOGIA

INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

- » DATACENTERS E SALAS TÉCNICAS
- » CABLAGEM ESTRUTURADA E DE ENERGIA
- » REDES LOCAIS E WIRELESS (WI-FI)
- » VOZ, VÍDEO CONFERÊNCIA
- » COMUNICAÇÕES UNIFICADAS
- » SEGURANÇA FÍSICA E LÓGICA
- » MULTIMÉDIA
- » SISTEMAS DE INFORMAÇÃO
- » VIDEO ANALYTICS
- » CLOUD



www.decunify.com

Prepare o seu futuro no presente, connosco!



CIO DO FUTURO – AGILE E DEVOPS NO CENTRO DA ESTRATÉGIA

No relatório “Predictions 2020: CIO”, a Forrester revela as maiores oportunidades e desafios para os Chief Informations Officers durante o próximo ano.

CAMILA VIDAL

DESTACAM-SE CINCO GRANDES previsões identificadas pela Forrester, a que se junta o fator “incerteza económica”, propulsor das tarefas do Chief Information Officer (CIO) em 2020. Rui Serapicos, Managing Partner da CIONet, e Sérgio Trindade, CIO da EPAL, refletem sobre o papel do “CIO do Futuro”.

OS CIO VÃO TRANSFORMAR 10% DAS SUAS TAREFAS DE IT EM PROCESSOS AUTOMATIZADOS

A Forrester acredita que a **volatilidade económica vai influenciar os CIO a concentrarem-se nas medidas de controlo de custos** dos seus departamentos.



Fotografia: Designed by pressfoto / Freepik

A este propósito, refere Rui Serapicos que “em Portugal, as iniciativas de redução de custos são uma realidade em épocas de volatilidade” e acrescenta que, na prática, **“os CIO irão concentrar-se em fazer mais com menos”**, adotando “práticas como Agile e DevOps, mas não se limitará a isso”, prossegue, já que se pode esperar, “a consolidação de aplicações” e a automatização de implementações. O caminho para isto é, no entanto, assimétrico, e por culpa

da “cultura de liderança das empresas”, não pelo seu tamanho, assinala. Sérgio Trindade, por seu lado, crê que a “introdução das técnicas como Agile, DevOps e outras, faz parte da criação de capacidade de resposta e gestão da eficiência”, admitindo que em Portugal já existem “excelen-

tes exemplos” do seu uso - o país “tem um forte ADN tecnológico”, diz.

OS CIO VÃO TER MAIS ATENÇÃO À ESTRATÉGIA DE DADOS E AO ORÇAMENTO PARA TECNOLOGIA

A estratégia de dados empresariais vai continuar a ser uma prioridade para os CIO, apesar da “queda significativa” no interesse em big data em 2018 e 2019.

“Com a proliferação de ferramentas de tratamento de dados enfocadas no autosserviço e com o desenvolvimento de equipas cada vez mais autónomas é natural que as empresas estejam a despertar para estratégias de dados”, assinala o Managing Partner da CIONet, e este “despertar” não acontece apenas nas grandes empresas. “O sentimento de falta de dados de qualidade, em tempo real e corretamente interpretados para a gestão das empresas”, refere Sérgio Trindade, fez com que o investimento em big data fosse “embrionário e sem a estratégia correta”. A chave é uma “abordagem segura”, que já é possível conseguir, com o grau de maturidade da tecnologia e os “exemplos do que fazer e não fazer”.

MUDAR A DINÂMICA DA WORKFORCE E DA EXPERIÊNCIA DO TRABALHADOR – AS PESSOAS VÃO ESTAR NO TOPO DA AGENDA DOS CIO

A Forrester conclui que o progresso feito na transição da infraestrutura tradicional para a infraestrutura de cloud vai deixar claro que os maiores problemas estão relacionados com as pessoas e não com a complexidade da tecnologia. Devem mudar-se a composição da *workforce*, a aprendizagem das equipas e a forma de adquirir talentos. No entanto, o atrito com os departamentos de Recursos Humanos poderá continuar.

Mudar a dinâmica do *workforce* é um problema de “escassez de recursos”, afirma o CIO da EPAL. Apesar de o talento começar já a ser trabalhado em meio académico, não o é “nos primeiros 12 anos de ensino”, e aquilo que (apenas) o ensino superior oferece ainda não é suficiente para colmatar o problema, acredita. Então, é preciso - e toma-se como responsabilidade do CIO - “usar uma abordagem de boa utilização da tecnologia, focada não apenas nos resultados diretos da empresa, mas também em proveito de uma vida melhor por parte dos que delas fazem parte”, com uma aborda-



- Rui Serapicos -
Managing Partner CIONet
Portugal



- Sérgio Trindade -
CIO EPAL

CIO TÊM IMPACTO NOS "FATORES CRÍTICOS" DAS ORGANIZAÇÕES

gem transversal nas organizações e cidadãos”, explica, e deve ser o CIO a fazer a ponte com os Recursos Humanos (RH). Rui Serapicos diz mesmo que um CIO deve ser um “hacker de cultura empresarial”, ou seja, alguém “que percebe muito bem a cultura empresarial, passa a informação aos RH e trabalha no sentido de ajudar a organização a otimizar essa cultura, em parceria com os recursos humanos”.

AS EMPRESAS VÃO PEDIR AJUDA AOS CIO PARA NAVEGAR NOS ECOSSISTEMAS DE INOVAÇÃO

A Forrester acredita que as “empresas avançadas” estarão mais concentradas na inovação e, como tal, criarão ecossistemas digitais para promover as suas ambições de crescimento. No próximo ano, isto levará a uma complexidade crescente nesse ecossistema, e os CIO vão precisar de resolver o problema, que cada vez mais será encarado em *board-level*.

“A função de CIO ganhará cada vez mais rele-

vância, não tanto pela aplicação da tecnologia, mas muito mais pela permeabilização da inovação”, segundo Rui Serapicos.

Sérgio Trindade acrescenta que “a realidade onde os CIO são um conselheiro de confiança, em entidades onde as pessoas estão envolvidas e agradadas de forma natural com a tecnologia, obtendo informação útil para as suas decisões” será visível já “nos próximos anos”, assegura.

EMPRESAS COM CIO QUE REPORTEM A CFO OU COO NÃO VÃO CUMPRIR AS METAS DE CRESCIMENTO

Hoje em dia, metade dos CIO já reporta diretamente aos CEO. No entanto, as empresas que alinham os CIO sob o CFO ou COO negligenciam métricas orientadas para o crescimento. A Forrester acredita, assim, que “as empresas avançadas elevarão o papel do CIO como orquestrador de informações, sistemas e transformação de negócios”. Além disso, no-

mearão CIO que podem atuar como líderes de negócios colaborativos e não apenas como gestores de tecnologia.

“O CIO tem uma oportunidade fantástica de ser o elemento mais transversal a todas as pessoas e processos da empresa”, já que nenhuma outra área “tem a mesma envolvimento *end-to-end*”, expõe o CIO da EPAL. “A sua responsabilidade e autonomia têm que responder diretamente ao nível da organização que tenha a mais alta gestão de todas as áreas da empresa”, remata.

Rui Serapicos concorda: “de facto, as organizações que têm um CIO no seu Conselho Executivo têm maior capacidade de antecipar mudanças apoiadas pela tecnologia, explorar novas áreas e modelos de negócio baseados em inovação, e implementar projetos transformacionais baseados em tecnologia, conhecimento e inovação”, que são, no fundo, “os fatores críticos de crescimento das organizações”, conclui o responsável. ■

The Infor logo, consisting of the word "infor" in white lowercase letters on a red square background.

Designed for progress™

A IA aumenta o alcance do BI e Analytics?

Combinando BI com a melhor IA, fornecerá aos utilizadores informação mais rápida e pontos de ação. O real valor da IA em Analytics não é automatizar, mas potenciar o processo de decisão, o que fazemos através de “Smart Insights”.

[DOWNLOAD NOW →](#)

20/20 THE PERFECT VISION



– 2020 JÁ CHEGOU –

O tão esperado 2020 está a chegar. Mas, no mundo do IT, o futuro é hoje, e o início do novo ciclo representa, sobretudo, o consolidar de uma estratégia anunciada. Os planos renovam-se e as organizações preparam-se para mais dez anos de inovação, mas sempre um passo à frente de qualquer horizonte temporal. O negócio a isso obriga.

DESDE 2010 que se fazem planos para 2020. O ano tornou-se numa meta para objetivos a longo prazo das organizações – públicas e privadas – para implementar soluções disruptivas, ao mesmo tempo que seguras, numa indústria que é, de origem, mutável a todos os níveis. Talvez a principal diferença nestes dez anos seja a “solução” em detrimento, e simultaneamente em prol, do “produto”. Transversal a vários setores e áreas de atuação, a tecnologia tornou-se num tópico a que as organizações deram uma grande atenção.

Nesta década e pela primeira vez, os negócios gerados por empresas transformadas digital-

mente irá superar o das empresas com modelos de negócio tradicionais, o que provavelmente irá constitui a maior alteração no modo como vivemos, trabalhamos e produzimos desde a primeira revolução industrial.

Como é hábito, a IDC preparou as suas dez previsões para os próximos anos, onde explica quais as tecnologias que vão aparecer ou crescer em termos de importância, previsões essas materializadas no FutureScape.

Inovação, cloud e edge fazem parte das três primeiras previsões da IDC para a indústria

global de IT. Mas mais do que apenas prever o que vai acontecer em 2020, a IDC prevê as principais tendências para um horizonte de vários anos, chegando mesmo até 2025 num dos pontos.

E, no fim, cabe às organizações precaverem-se para todas as eventualidades que vão ocorrer nos próximos anos – previstas ou não.

Neste artigo, a IT Insight juntou-se à IDC para apresentar as dez previsões mundiais do FutureScape, às quais se juntaram nomes do mercado nacional para partilhar a sua visão de como estes pontos vão afetar o seu negócio ou indústria. ■

QUAL O IMPACTO DA SEGUNDA FASE DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO MERCADO NACIONAL DE TIC EM 2020?

PASSADOS QUASE CINCO ANOS desde que a IDC lançou o primeiro estudo relativo à evolução da transformação digital (DX) a nível global, em 2020 entramos claramente numa segunda fase onde o mercado é composto por: (1) empresas que já estão a executar o seu *roadmap* de transformação e procuram retirar valor da sua maturidade digital, e (2) empresas que ainda estão em fase de definição estratégica e/ou a desenvolver o seu *roadmap*.

A IDC prevê que, em 2020, **40% das organizações nacionais já estarão a executar o seu *roadmap* de transformação e terão o digital embebido nas suas estratégias de negócio**, transformando os mercados e redesenhando o futuro por via de novos modelos de negócio e do lançamento de produtos e serviços suportados digitalmente.

Apesar desta evolução no mercado nacional, a mesma previsão a nível mundial aponta para 55% das organizações, ou seja, **Portugal precisa de acelerar ainda mais a sua maturidade digital.**

A equipa de *research* da IDC ainda está a trabalhar nas previsões específicas para o mercado das TIC (iremos apresentar no nosso evento de 18 de fevereiro, o IDC Portugal FutureScape), mas podemos já adiantar quatro áreas onde veremos certamente uma grande dinâmica em 2020 em Portugal.

- **Cloud Computing / Infraestrutura Híbrida** - Em 2020, vamos praticamente atingir 100% de utilização da Cloud por parte das organizações portuguesas. O mercado em



- Gabriel Coimbra -
Group Vice President e
Country Manager, IDC



Portugal está a crescer acima dos 15% e vai ultrapassar os 200 milhões de euros em 2020!

O grande desafio das organizações será conseguir pôr em prática uma estratégia multcloud e forma a gerir de forma eficaz, eficiente e segura um ambiente tecnológico cada vez mais complexo.

- **Big Data, Analytics & AI** - Em 2020, o maior desafio dos departamentos de tecnologia de informação não será ao nível da tecnologia, mas

sim ao nível da gestão dos dados. **Data Governance, Security&Privacy and Data Monetization** serão os principais desafios em 2020. O mercado em Portugal está a crescer quase 10% e vai ultrapassar os 250 milhões de euros em 2020!

- **Security** – Ainda no contexto da gestão dos dados, em 2020 a segurança será um dos principais desafios das organizações nacionais, ao nível de negócio e TI. O mercado em Portugal

está a crescer acima dos 5% e vai ultrapassar os 150 milhões de euros em 2020!

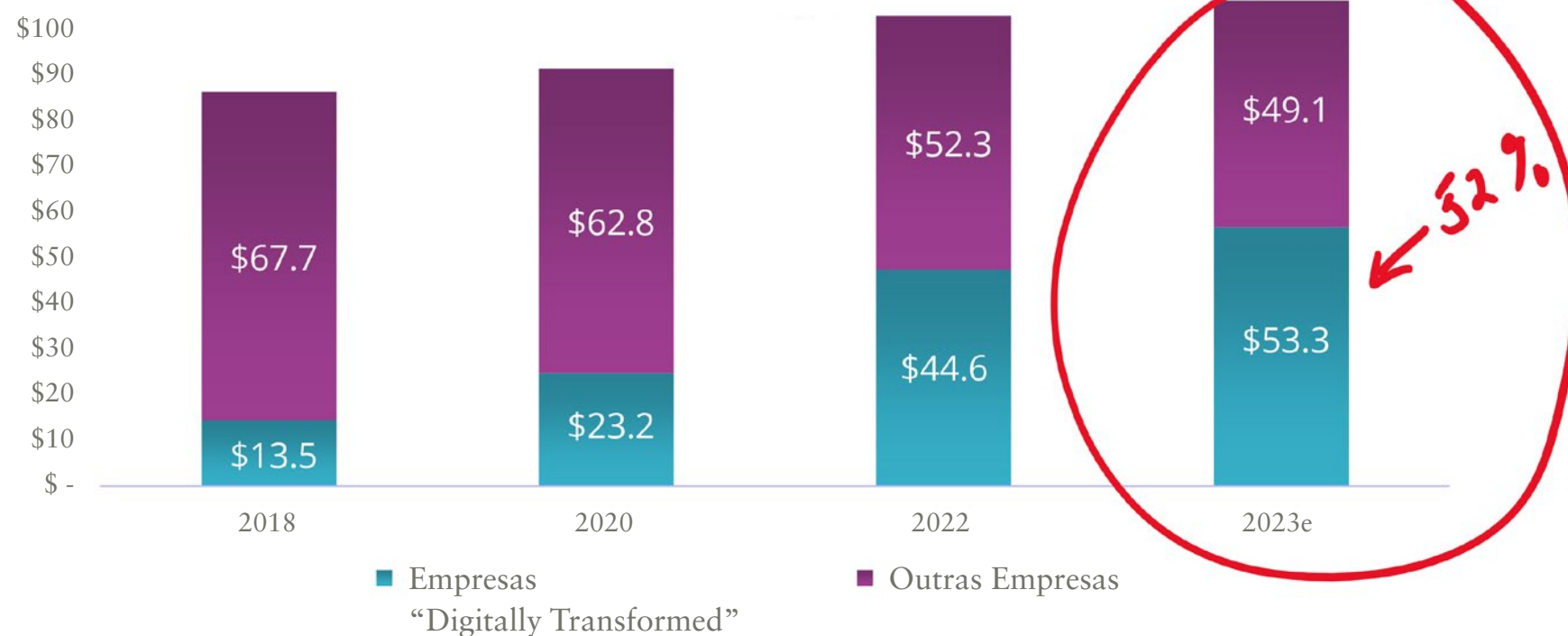
- **IoT** - Em 2020, com a redução dos custos dos sensores e entrada do 5G, veremos um crescimento exponencial de “coisas” conectadas, o que será um dos principais impulsionadores nas soluções de Big Data, Analytics & AI. O mercado (incluindo sensores e serviços de comunicação) está a crescer acima dos 10% e vai ficar perto dos dois mil milhões de euros! ■

CONTEXTO: A SUPREMACIA DIGITAL NA ECONOMIA GLOBAL

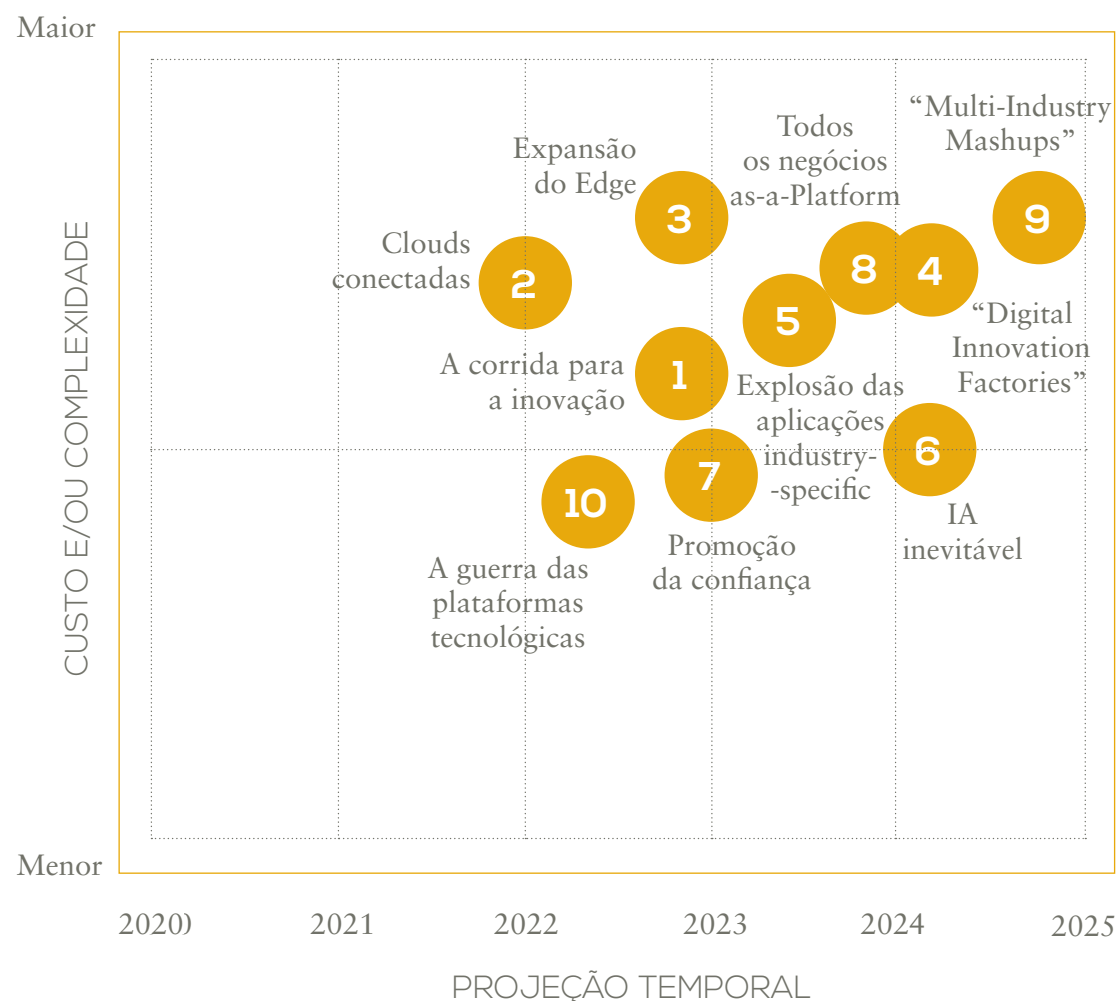


PIB NOMINAL GERADO A NÍVEL MUNDIAL
POR NEGÓCIOS "DIGITALLY TRANSFORMED" VS OUTROS NEGÓCIOS

Em Biliões de Dólares



IDC FUTURESCAPE: PREVISÕES PARA A INDÚSTRIA GLOBAL DE IT EM 2020



Fonte: IDC, 2019

1) A CORRIDA PARA A INOVAÇÃO:

Até 2024, mais de 50% de todo o investimento em IT será diretamente orientado para a inovação e transformação digital (subida face aos 31% de 2018), crescendo a uma TCAC de 17% (versus 2% no resto do IT).

2) CLOUDS CONECTADAS:

Até 2022, 70% dos negócios irão integrar gestão de cloud – nas suas clouds privadas e públicas – através da implementação de tecnologias, ferramentas e processos unificados de gestão de cloud híbrida e multi-cloud.

3) EXPANSÃO DO EDGE:

Até 2023, mais de 50% das novas infraestruturas de IT empresarial serão implementadas no edge em vez de em data centers, em contraste com os atuais 10%; em 2024, o número de aplicações edge irá crescer 800%.

4) "DIGITAL INNOVATION FACTORIES":

Até 2025, perto de dois terços dos negócios serão produtores prolíficos de software com lançamento diário de código; mais de 90% das novas aplicações serão *cloud-native*, 80% do código será proveniente de fontes externas e o número de *developers* crescerá 160%.

5) EXPLOÇÃO DAS APLICAÇÕES INDUSTRY-SPECIFIC:

Até 2023, serão desenvolvidas e implementadas mais de 500 milhões de aplicações e serviços digitais através de estratégias *cloud-native*, a maioria dos quais será orientada para *use cases* de transformação digital *industry-specific*.

6) IA INEVITÁVEL:

Até 2025, pelo menos 90% de todas as

novas aplicações empresariais irão integrar IA, e mais de 50% das interações *em user interfaces* vão usar IA em aplicações de *computer vision*, fala, *natural language processing*, e até mesmo AR/VR.

7) PROMOÇÃO DA CONFIANÇA:

Até 2023, 50% das empresas G2000 vão eleger um Chief Trust Officer, que fará a orquestração da confiança de forma transversal em áreas como a segurança, finanças, RH, risco, vendas, produção e departamento legal.

8) TODOS OS NEGÓCIOS AS-A-PLATFORM:

Até 2023, 60% das empresas G2000 vão ter um ecossistema de *digital development* com milhares de *developers*; metade destas empre-

sas vão gerar mais de 20% das suas receitas digitais através do seu ecossistema/plataforma digital.

9) "MULTI-INDUSTRY MASHUPS":

Até 2025, 20% do crescimento das receitas virá de ofertas "*white space*" que combinam serviços digitais de indústrias anteriormente não relacionadas, e um quinto dos parceiros serão de indústrias previamente não relacionadas.

10) A GUERRA DAS PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS:

Até 2023, o Top 5 de megaplataformas de cloud pública terá agregado uma quota de mercado de pelo menos 75%; o Top 10 de fabricantes de SaaS *pureplay* irá gerar em média 20% das receitas de serviços de PaaS em expansão.



1 ATÉ 2024, MAIS DE 50% DE TODO O INVESTIMENTO EM IT SERÁ DIRETAMENTE ORIENTADO PARA A INOVAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL (SUBIDA FACE AOS 31% DE 2018), CRESCENDO A UMA TCAC DE 17% (VERSUS 2% NO RESTO DO IT).



"É uma aposta segura antever que os investimentos em IT nos próximos cinco anos terão um foco muito diferente dos que os antecederam. O que têm sido modelos baseados em CapEx estão a transitar de forma irreversível para OpEx, o que era on-premises está a mudar para off-premises, o que era fixo está há muito a tornar-se móvel, o que era centralizado expande-se para a periferia e o que era apenas retrospectivo torna-se preditivo e prescritivo."

Henrique Carreiro, Diretor IT Insight

IMPACTO NO NEGÓCIO E NO IT

- O investimento no IT vai refletir prioridades digitais;
- Vai haver uma transição para modelos menos intensivos e mais estratégicos em todas as áreas de negócio;
- Transformação da prestação de serviços e desenvolvimento de aplicações.

ESTRATÉGIA

- Desenvolver um processo integrado para o planeamento da inovação e transformação digital, tendo em vista vários anos e múltiplos horizontes;
- Compreender os fatores de sucesso críticos para a execução... incluindo as próximas nove previsões.

2 ATÉ 2022, 70% DOS NEGÓCIOS IRÃO INTEGRAR GESTÃO DE CLOUD – NAS SUAS CLOUDS PRIVADAS E PÚBLICAS – ATRAVÉS DA IMPLEMENTAÇÃO DE TECNOLOGIAS, FERRAMENTAS E PROCESSOS UNIFICADOS DE GESTÃO DE CLOUD HÍBRIDA E MULTICLOUD.

"2020 irá confirmar o conceito de XaaS como novo acelerador da inovação nas empresas, conduzido por uma utilização mais madura de plataformas cloud e por um modelo de organização assente nos canais digitais, em contraponto com os tradicionais. Será ainda mais barato e mais rápido inovar, principalmente porque as ferramentas disponíveis para as empresas serão mais diversificadas, permitindo maior acerto na escolha das soluções mais adequadas às suas reais necessidades."

Vasco Afonso, Head of Cloud Claranet Portugal



Ilustração: Designed by Vectors / Freepik

IMPACTO NO NEGÓCIO E NO IT

- A dimensão da gestão de cloud está a tornar-se estratégica;
- A escala e a agilidade serão atributos chave para as soluções multicloud;
- Ofertas com base em SaaS e API vão dominar o mercado.

ESTRATÉGIA

- Priorizar ofertas de gestão e *governance* com base em SaaS;
- Identificar KPI relevantes e mensuráveis para avaliar a gestão multicloud;
- Chegou o fim do IT bimodal – está na hora de integrar todo o IT num único modelo *digital-first*.

3 ATÉ 2023, MAIS DE 50% DAS NOVAS INFRAESTRUTURAS DE IT EMPRESARIAL SERÃO IMPLEMENTADAS NO EDGE E NÃO EM DATA CENTERS, EM CONTRASTE COM OS ATUAIS 10%; EM 2024, O NÚMERO DE APLICAÇÕES EDGE IRÁ CRESCER 800%.



Ilustração: Designed by Freepik

"Cerca de 10% dos dados gerados pelas empresas são processados fora de um data center centralizado ou na cloud, serão 75% até 2025. A infraestrutura dos DC atuais tem três vezes mais pontos de notificações de dados do que há dez anos e a monitorização remota não foi projetada para suportar esse volume. O edge computing permite ultrapassar esta dificuldade e abre portas para novos serviços, como a IoT. Os fornecedores de IT podem ajudar os clientes rumo à transformação digital."

**Rita Lourenço, Regional Key Account Manager Iberia
APC by Schneider Electric**



IMPACTO NO NEGÓCIO E NO IT

- A gestão de ativos e *data governance* irão transformar-se para se adaptarem a ambientes de IT distribuídos e em larga escala;
- O *scaling-up* do edge vai impulsionar a transição para configurações de IT mais standardizadas.

ESTRATÉGIA

- Modernizar o IT através da virtualização, *containers* e soluções *software-defined* para suportar o edge;
- Considerar novos parceiros na área de data centers que possam suportar a expansão e operação do edge;
- Dar prioridade à otimização das despesas de infraestrutura e comunicação das aplicações.

4

ATÉ 2025, PERTO DE DOIS TERÇOS DOS NEGÓCIOS SERÃO PRODUTORES PROLÍFICOS DE SOFTWARE COM LANÇAMENTO DIÁRIO DE CÓDIGO; MAIS DE 90% DAS NOVAS APLICAÇÕES SERÃO CLOUD-NATIVE, 80% DO CÓDIGO SERÁ PROVENIENTE DE FONTES EXTERNAS E O NÚMERO DE DEVELOPERS CRESCERÁ 160%.



"A crescente aceleração das iniciativas de transformação digital exige que as organizações integrem o digital no core da sua estratégia, tornando-o parte do seu ADN. Com o crescente volume de dados, torna-se imperativo transformá-los em insights. Soluções de data analytics e IA oferecem novas oportunidades e contribuem para que as organizações sejam mais ágeis e competitivas, e as empresas que não a adotem arriscam-se a ser ultrapassadas por rivais que conseguem gerir melhor e tomar melhores decisões."

José Oliveira, CEO BI4All



Ilustração: Designed by Freepik

IMPACTO NO NEGÓCIO E NO IT

- Convergência das equipas de IT tradicional e de desenvolvimento digital;
- Explosão do ritmo de desenvolvimento de aplicações;
- Expansão do papel do *developer* de criador para, cada vez mais, curador e integrador;
- O *open source* bidirecional torna-se essencial.

ESTRATÉGIA

- Preparar o negócio para grandes mudanças culturais;
- Investir fortemente em sistemas de orquestração e automação;
- Envolver com as comunidades de *open source*; criar uma divisão de *open source*.

5 ATÉ 2023, SERÃO DESENVOLVIDAS E IMPLEMENTADAS MAIS DE 500 MILHÕES DE APLICAÇÕES E SERVIÇOS DIGITAIS ATRAVÉS DE ESTRATÉGIAS CLOUD-NATIVE, A MAIORIA DOS QUAIS SERÁ ORIENTADA PARA USE CASES DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL INDUSTRY-SPECIFIC.



Ilustração: Designed by Freepik

"Vai haver uma mudança importante quando as novas gerações que entram no mundo laboral forem responsáveis por dinamizá-la. (...) Há duas velocidades: por um lado um esforço para fazer desenvolvimentos que se vão usar no futuro e, por outro lado, aquilo que se usa hoje nas empresas, que é um contraste enorme em comparação com os desenvolvimentos já feitos, o mercado ainda não está preparado para eles. A integração de todos os processos de negócio já devia ser a norma na indústria."

Josep María Raventós, Country Manager Sage Portugal

IMPACTO NO NEGÓCIO E NO IT

- Aplicações e serviços emergentes vão redefinir os requisitos mínimos para manter a competitividade;
- A democratização do desenvolvimento de aplicações crescerá;
- A maior escala das aplicações vai deixar a sua gestão sob pressão.



ESTRATÉGIA

- Desenvolver uma forte inteligência competitiva para o panorama de transformação digital da indústria da empresa;
- Integrar o conceito de “digital innovation factory” no centro do planeamento e gestão de produto;
- Garantir que “põem todos mãos à obra” no desenvolvimento de forma expandir a “digital innovation workforce”.

6 ATÉ 2025, PELO MENOS 90% DE TODAS AS NOVAS APLICAÇÕES EMPRESARIAIS IRÃO INTEGRAR IA, E MAIS DE 50% DAS INTERAÇÕES EM USER INTERFACES VÃO USAR IA EM APLICAÇÕES DE COMPUTER VISION, FALA, NATURAL LANGUAGE PROCESSING, E ATÉ MESMO AR/VR.



"Em 2020 vamos certamente continuar a assistir a uma maior integração da IA em soluções que suportam diretamente as empresas na prestação de um melhor serviço aos seus clientes. O crescimento exponencial dos dados nas organizações e a sua vertente ética irão potenciar cada vez mais ferramentas inteligentes de tratamento de dados, capazes elas mesmas de sugerir mudanças estratégicas no negócio, as chamadas aplicações "AI-Led" que ajudarão os gestores a compreender melhor a organização e a antecipar as necessidades dos seus clientes."

Susana Soares, Diretora de Marketing Fujitsu Portugal



Ilustração: Designed by pikisuperstar / Freepik

IMPACTO NO NEGÓCIO E NO IT

- Nos próximos anos, uma minoria estratégica de aplicações de inteligência artificial será “AI-Led”;
- *User interfaces* equipadas com IA tornar-se-ão indispensáveis para uma excelente experiência de utilizador;
- Haverá um aumento do escrutínio das fontes (e qualidade) dos dados.

ESTRATÉGIA

- Identificar as aplicações “AI-Led” estratégicas do negócio;
- Unificar o *governance* do negócio e do IT em torno de questões regulamentares e éticas relacionadas com a IA;
- Priorizar o desenvolvimento de novas *user interfaces* que tomem partido das capacidades de IA emergentes.

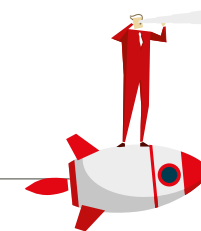
7 ATÉ 2023, 50% DAS EMPRESAS G2000 VÃO ELEGER UM CHIEF TRUST OFFICER, QUE FARÁ A ORQUESTRAÇÃO DA CONFIANÇA DE FORMA TRANSVERSAL EM ÁREAS COMO A SEGURANÇA, FINANÇAS, RH, RISCO, VENDAS, PRODUÇÃO E DEPARTAMENTO LEGAL.



Fotografia: iStock / PeopleImages

"A capacidade das empresas de demonstrarem que cumprem a legislação, e demais regulamentação aplicável, é uma preocupação hoje comum à maioria das empresas. Esta função de negócio – o compliance – está gradualmente a transformar-se numa função com um âmbito mais abrangente, que se denomina “confiança”. A confiança é a versão 2.0 do compliance: o respeito pelas normas e princípios aplicáveis, comunicado a todos os stakeholders."

Daniel Reis, Partner PLMJ



IMPACTO NO NEGÓCIO E NO IT

- Até 2025, os conselhos de administração de dois terços das empresas G2000 vão exigir uma iniciativa formal de confiança;
- Até 2025, a auditoria de algoritmos tornar-se-á obrigatória;
- Até 2025, 40% das F1000 vão considerar nas respetivas decisões o “trust score” dos fornecedores.

ESTRATÉGIA

- Criar “papéis de confiança” para estabelecer responsabilidade pela gestão/manutenção das *guidelines* de confiança;
- Avaliar iniciativas digitais para medir os seus riscos e impacto na confiança;
- Estabelecer ferramentas e boas práticas de assessoria da confiança para monitorar a confiança que os *stakeholders* têm na organização.

8

ATÉ 2023, 60% DAS EMPRESAS G2000 VÃO TER UM ECOSSISTEMA DE DIGITAL DEVELOPMENT COM MILHARES DE DEVELOPERS; METADES DESTAS EMPRESAS VÃO GERAR MAIS DE 20% DAS SUAS RECEITAS DIGITAIS ATRAVÉS DO SEU ECOSSISTEMA/PLATAFORMA DIGITAL.

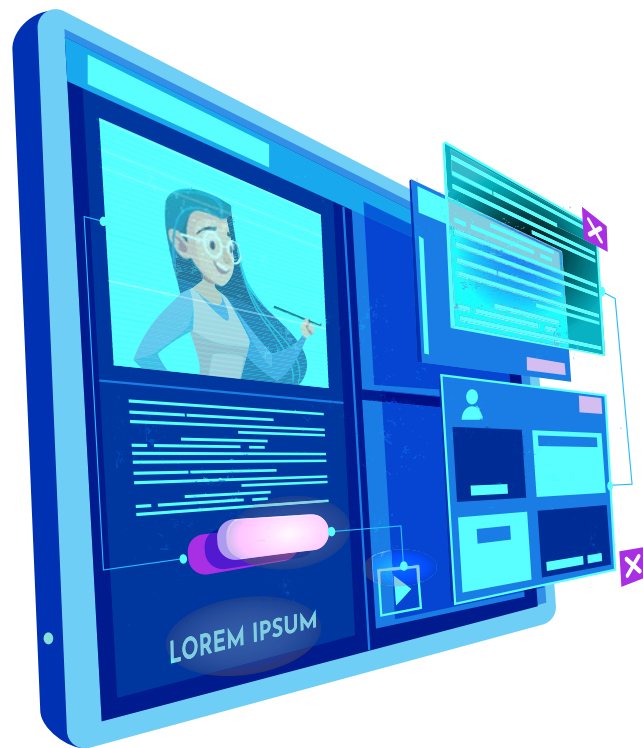


Ilustração: Designed by vectorpouch / Freepik

"Observamos as empresas líderes a criar e a testar estratégias de valor assentes em ecossistemas envolvendo comunidades de desenvolvimento e startups com propostas adjacentes, criando valor adicional. Esta direção estratégica vê-se em Portugal sobretudo nos seguros, telecomunicações e banca. São as grandes empresas que têm capacidade estratégica para experimentar e investir na promoção de ecossistemas de negócio. Estamos a ajudar diversas empresas a potenciar os seus ecossistemas, e esta previsão tem uma grande probabilidade de se realizar em escala."

Rui Pereira, Co-Founder Outsystems



IMPACTO NO NEGÓCIO E NO IT

- Os negócios terão de ter uma boa performance enquanto fornecedores de serviços digitais;
- Os negócios terão também de tomar partido de outras plataformas e *marketplaces*;
- O departamento do IT vai ter um papel fundamental.

ESTRATÉGIA

- Escolher um executivo experiente para liderar e desenvolver esta área;
- Identificar sistemas e soluções críticas para o suporte desta componente emergente do negócio;
- Tomar partido de outras plataformas e *marketplaces*, incluindo comunidades de *open source*.

9 ATÉ 2025, 20% DO CRESCIMENTO DAS RECEITAS VIRÁ DE OFERTAS “WHITE SPACE” QUE COMBINAM SERVIÇOS DIGITAIS DE INDÚSTRIAS ANTERIORMENTE NÃO RELACIONADAS, E UM QUINTO DOS PARCEIROS SERÃO DE INDÚSTRIAS PREVIAMENTE NÃO RELACIONADAS.

ECOSSISTEMA DA ECONOMIA DE TRANSPORTES

Em 2025 valerá 1,2 bilhões de dólares



Fonte: IDC Digital Economy Spending Guide, 2019



IMPACTO NO NEGÓCIO E NO IT

- Será indispensável desenvolver uma visão mais holística das necessidades do cliente;
- Terá de existir uma plataforma digital para ecossistemas de parceiros;
- A *customer experience* irá abranger muitos parceiros digitais distintos.

"(...) Assistir-se-á a uma evolução no mundo empresarial e institucional semelhante à que se assiste no consumo de serviços disponibilizados em ecossistemas digitais como os sistemas operativos da Apple ou Google, onde no mesmo dispositivo podemos aceder a produtos e serviços de forma singular. No mundo empresarial, as plataformas têm sido fundamentalmente exploradas num nível sectorial, como é o caso das viagens e hotelaria, mas também de alguns operadores como a Uber, que começam a explorar o multi-serviços - transportes, alimentação, e proximamente trabalho temporário ou por projeto."

Jorge Carrola Rodrigues,
Professor Auxiliar Convidado NOVA IMS

ESTRATÉGIA

- Expandir a esfera de desenvolvimento empresarial bem para lá das parcerias tradicionais intraindústria e entre indústrias adjacentes;
- Integrar as iniciativas multi-indústria emergentes com o desenvolvimento de uma plataforma e ecossistema digitais.

10 ATÉ 2023, O TOP 5 DE MEGAPLATAFORMAS DE CLOUD PÚBLICA TERÁ AGREGADO UMA QUOTA DE MERCADO DE PELO MENOS 75%; O TOP 10 DE FABRICANTES DE SAAS PUREPLAY IRÁ GERAR EM MÉDIA 20% DAS RECEITAS DE SERVIÇOS DE PAAS EM EXPANSÃO.



"As empresas e as suas estratégias de evolução cada vez mais ágeis e disruptivas para os clientes, disponibilizadas em períodos cada vez mais curtos, terão de ser suportadas prioritariamente e inevitavelmente de forma nativa na nuvem. Será fator crítico de sobrevivência o alinhamento com a exigência crescente dos consumidores e seus padrões de comportamento digital-first, face à concorrência feroz, com know-how e soluções de mercado orientadas para este paradigma."

Rodolfo Luís Pereira, Enterprise Solutions Director Noesis

IMPACTO NO NEGÓCIO E NO IT

- Haverá uma seleção mais reduzida de plataformas de cloud pública;
- Surgirão mais fornecedores de plataformas e tecnologias multi-plataforma, potenciando a flexibilidade;
- Cada vez mais *players* de SaaS vão apostar no PaaS.

ESTRATÉGIA

- Escolher cuidadosamente a(s) plataforma(s) multicloud centrais para o negócio;
- Colocar as tecnologias multicloud no topo da lista de *standards* técnicos;
- Selecionar fornecedores de SaaS que estejam a oferecer aplicações modulares e serviços de plataforma com sucesso.

CRIAR PROCESSOS DE TRANSFORMAÇÃO BEM-SUCEDIDOS EM 2020

A tecnologia tem vindo a transformar a forma como trabalhamos, trazendo profundas alterações no modo como as organizações gerem as suas atividades e os seus negócios.

NOS ÚLTIMOS ANOS, a velocidade com que as alterações têm vindo a acontecer subiu vertiginosamente e colocou sob pressão quase todos os modelos de negócios e indústrias, independentemente dos sectores de atividade.

A relação com os clientes (individuais ou corporativos) alterou-se radicalmente nos últimos anos, com maiores níveis individuais de exigência, imediatismo e expectativas por parte dos clientes, suportada por uma digitalização dos canais onde a experiência do utilizador é fundamental para responder com uma maior segmentação e personalização de produtos e serviços.

Em conjunto, estas mudanças transformaram as formas tradicionais de servir os clientes ou cidadãos e levou a que as organizações se focassem na inovação e na adaptabi-

lidade às alterações constantes, para sobreviver e evoluir nos seus ecossistemas. No pressuposto de que as melhores soluções surgem quando se compreendem melhor os problemas, assegurar a disponibilidade das melhores soluções tecnológicas para estes desafios de negócio está na génese do ADN da CGI e, por isso, todos os anos falamos com os nossos principais clientes em todo o mundo para entendermos as mudanças dos seus negócios, conhecermos as suas prioridades e preocupações.

O inquérito deste ano abrangeu 1.550 líderes de negócio e tecnológicos de dez indústrias em sete regiões, para ter uma visão abrangente das prioridades das organizações nestas duas perspetivas fundamentais. Cumprir com as expectativas dos clientes e cidadãos relativamente aos



- Carlos Lourenço -
Vice-presidente, Portugal,
CGI



serviços digitais que lhes são disponibilizados mantém-se como a principal preocupação das organizações de diferentes indústrias. Embora 96% dos executivos entrevistados tenha assinalado que existe uma estratégia digital definida, apenas 39% tem uma estratégia para toda a organização e apenas 10% conseguiu atingir um nível de maturidade que lhe permite afirmar estar a obter resultados. Como resultado desta aposta, os responsáveis tecnológicos identificaram claramente a necessidade de experimentar novas soluções e tecnologias digitais e o recurso a modelos ágeis, tecnológicos e de negócio, como as principais prioridades. Para a grande maioria dos responsáveis das empresas inquiridas, a área de Analytics é simultaneamente a principal área de implementação, a principal iniciativa de transformação e a principal opção de investimento planeada para todas as organizações. O inquérito destaca ainda que mais de 90% dos executivos cita atividades de Analytics e o Business Intelligence como prioridades este ano, in-

cluindo 36% que afirma ter implementações em curso e 14% que se encontra em processos de melhoramento contínuo.

Ligada à necessidade de criar uma experiência mais flexível, mais próxima, mais móvel e mais digital aos clientes, uma importante tendência identificada este ano, e que subiu em relevância, prende-se com a modernização e a integração das soluções tecnológicas.

Na CGI, acreditamos que responder a estas legítimas preocupações das organizações passa pela justaposição de um conjunto de fatores, começando pelas relações de proximidade com os clientes, conjugadas com competências de entrega de classe mundial e excelência operacional para lhes permitir tornarem-se digitais em toda a organização, incluindo o ecossistema de clientes e fornecedores. Com base nesta abordagem e no feedback recebido dos nossos clientes, prevemos que as tecnologias em destaque nos processos de transformação e digitalização, e que deverão ter um profundo impacto no próximo ano são, entre outras, a Cloud,

onde irão assentar muitas destas soluções, o Business Intelligence e o Analytics, o *Customer Relationship Management*, o *Robotic Process Automation* (RPA), a Artificial Intelligence e o Machine Learning, em conjunto com as metodologias mais atuais, como Agile e DevOps. Como em qualquer processo de mudança, é essencial assegurar a capacidade de transformar os sistemas *Legacy* e criar metodologias rápidas e ágeis de migração de sistemas, recorrendo a ferramentas de diagnóstico completas com análises automatizadas, algo em que a CGI tem vindo a criar competências de excelência ao longo dos anos.

Tirando partido de uma equipa motivada de mais de 1.500 colaboradores em Portugal, assente numa política sustentada de aposta no recrutamento e desenvolvimento de recém-licenciados, a CGI tem um objetivo claro – assegurar que os clientes conseguem tirar o máximo partido dos seus investimentos tecnológicos, entregando as melhores soluções ao melhor custo para os objetivos do negócio. ■

2020: AS PESSOAS NO CENTRO DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Em 2020 vamos assistir um acelerar de tendências que já testemunhámos no terreno em 2019, com um aprofundar da implementação de estratégias de transformação digital totais e o crescente e incontornável impacto da tecnologia nas relações laborais. São movimentos que preconizam um intensificar do compromisso com a digitalização do negócio.

A PRODUTIVIDADE LABORAL não conheceu alterações materiais em mais de 20 anos, altura em que o e-mail e serviços de internet invadiram o local de trabalho. Mas a utilização generalizada de inteligência artificial (AI) e machine learning na economia, complementada com sistemas colaborativos, equipas interconectadas e líderes conhecedores dos potenciais da tecnologia, mostram que estamos próximos de entrar no próximo grande passo na evolução da produtividade.

Em 2020 vamos ver o crescente peso da AI, que vai começar a redefinir um grande número de profissões, nomeadamente no setor dos serviços. Vemos hoje a AI a revolucionar setores como o jurídico, contabilístico, saúde e educação por duas vias principais, a democratização e o suporte à decisão.

A democratização surge ao alargar a base e customização de serviços profissionais personalizados a uma extensa base de clientes através de agentes de software de baixo custo. Simultaneamente, os profis-





sionais vão beneficiar da disponibilização da AI no suporte à decisão materializado na gestão de conhecimento, na gestão do excesso de informação e redução do erro humano. Neste caso, o desafio será evitar uma excessiva dependência dos profissionais destes sistemas de suporte e o comprometimento da cadeia de transmissão de conhecimentos.

Vamos assistir também ao aumento do valor da informação nos ecossistemas, com as empresas a conjugar os seus dados em ecossistemas mais alargados para atingir objetivos de negócio. Neste exato momento, *petabytes* de dados de sensores de condução autónoma estão a ser partilhados entre fabricantes automóveis para utilização nos modelos de cada fabricante. Num outro exemplo, dados do âmbito da saúde podem ser partilhados entre operadores de mercado e organismos públicos para melhorar políticas de saúde pública. Aqui é fundamental a implementação de mecanismos de confiança que validem tanto o direito individual de partilhar como o direito das empresas de trabalhar esses dados.

Normas de identificação digital SSI como os DID, credenciais verificáveis baseadas em provas de conhecimento-zero e consentimento baseado em *blockchain*, estão a surgir para responder a esta necessidade. Combinando estas tecnologias com AI, IoT e *distributed ledger technology*, vamos ver os fabricantes, fornecedores de serviços e consumidores dispostos a partilhar informação em plataformas de troca de dados, tendo como resultado a subida exponencial do valor destes ecossistemas. A capacidade de desenvolver e criar uma rede de equipas de alto desempenho vai ser uma das chaves para o sucesso das empresas na nova década. Internamente, as empresas vão cada vez mais apostar em equipas

multidisciplinares ao invés da tendência de privilegiar os talentos individuais. Estas equipas, que se formam pelo seu potencial e complementaridade, compreendem a fundo a sua missão e os limites à mesma, e têm a confiança da organização. Uma estrutura flexível de equipas é adaptável e pode apresentar múltiplas opções, em contraste com as opções limitadas de uma pirâmide tradicional com equipas estanques. Revelador da aposta na capacitação das equipas produtivas é o enorme crescimento de ambientes de equipa como o Slack ou o Microsoft Teams.

Também a liderança destas organizações em acelerada transformação será diferente, exigindo tecnologias que aumentam a velocidade, agilidade, produtividade e vantagem inovadora. Acumulando funções de evangelistas tecnológicos, estes administradores não só se dedicam a conceber a estratégia digital como simultaneamente se dedicam aos desafios de grande impacto na organização, como o desenvolvimento de produtos inteligentes, fusões e aquisições, e desenvolvimento de propriedade intelectual.

É uma liderança que vai levar as organizações a perseguir objetivos extremamente ambiciosos na digitalização do negócio. Estes líderes compreendem que uma estratégia digital coesa entre o negócio e IT é a única forma de a organização se livrar da crescente “dívida tecnológica” que impede as empresas de explorar por inteiro as potencialidades da digitalização na captura de negócio e valor. Isto significa que vamos ver em 2020 cada vez mais empresas a empenharem-se como um todo na transformação digital, numa aposta estratégica de tudo ou nada no que respeita à determinação e escala com que encaram esta verdadeira revolução. ■

2020 SERÁ O ANO DA CIBERSEGURANÇA!

A cibersegurança é já uma preocupação incontornável, com a qual pessoas, empresas e instituições têm de lidar, e acima de tudo, de tomar ações concretas em sua defesa.

VIOLAÇÃO DA PRIVACIDADE, captura e venda de dados pessoais, fraudes financeiras, roubo de informação de negócio, ameaças, pedidos de resgate, chantagem e extorsão são apenas alguns exemplos do que podemos encontrar. Os ciberataques já estão a acontecer à velocidade das máquinas. À medida que os vetores de ataque se tornam mais sofisticados e a infraestrutura mais complexa, torna-se inevitável sofrer um ataque - e essa é a razão pela qual a cibersegurança se está a tornar numa área crítica para as organizações. As empresas portuguesas estão cada vez mais conscientes e a oferta de soluções nesta área tem vindo, sem dúvida, a crescer.

Do ponto de vista legislativo, a Diretiva *Network and Information Systems*, relativa a medidas destinadas a **garantir um elevado nível de segurança das redes e informação** em toda a União Europeia, foi transposta



para a legislação Portuguesa, que aprovou o Regime Jurídico da Segurança do Ciberespaço. Foi também aprovado o Regulamento da Cibersegurança, que deposita competências de avaliação e certificação na *European Network and Information Security Agency*.

Mas existe ainda a **necessidade de concretização de medidas no terreno** - por exemplo o sistema europeu de certificação da

cibersegurança, previsto no Regulamento da Cibersegurança, ainda não foi criado. E sem estas medidas torna-se **pouco claro para as empresas quais as suas obrigações**, ficando o sentimento de que é prematuro investir nelas.

A **obrigação de gestão dos riscos**, que se coloca à segurança das redes e dos sistemas de informação, afeta a administração pública, os operadores de infraestruturas críticas, os operadores de serviços essenciais e



os prestadores de serviços digitais. A violação desta obrigação compreende uma **contra-ordenação punível com uma coima máxima de 50 mil euros** e pode gerar responsabilidade civil.

Então por onde começar? Como gerir os riscos associados à cibersegurança? Como fazer a demonstração da existência dessa gestão de riscos?

1. Avaliação: Também conhecida como auditoria, garante que os controlos de segurança necessários estão implementados e integrados no desenho de novas soluções ou projetos.

2. Sensibilização/Formação: Os colaboradores são a melhor linha de defesa para proteger a organização. O programa deve ser abrangente, facilmente memorizável e considerar o tempo disponível por parte dos colaboradores.

3. Intervenção/Implementação: Prevenção, deteção e resposta são as três palavras de ouro que devem ter uma posição de destaque no

plano de cibersegurança. E no caso de um ataque cibernético, é necessário ter uma estratégia de resposta eficaz que explique o que fazer, com quem entrar em contato e como evitar que possa voltar a acontecer no futuro.

4. Monitorização: A melhor forma de o monitorizar é a partir de um *Security Operations Center*, com uma equipa focada e responsável por monitorizar e analisar as condições de segurança de uma organização em tempo real.

5. Reavaliação: A cibersegurança tem um ciclo de melhoria contínua, de forma a evitar que incidentes possam voltar a ocorrer. Com esta abordagem vão-se diminuindo as superfícies de ataque.

CONCLUSÃO

Teste a postura de segurança em toda a infraestrutura, local ou na nuvem. Os ciberataques, perda ou roubo de dados e ataques a infraestruturas críticas são três dos cinco principais problemas que as empresas enfrentam hoje.

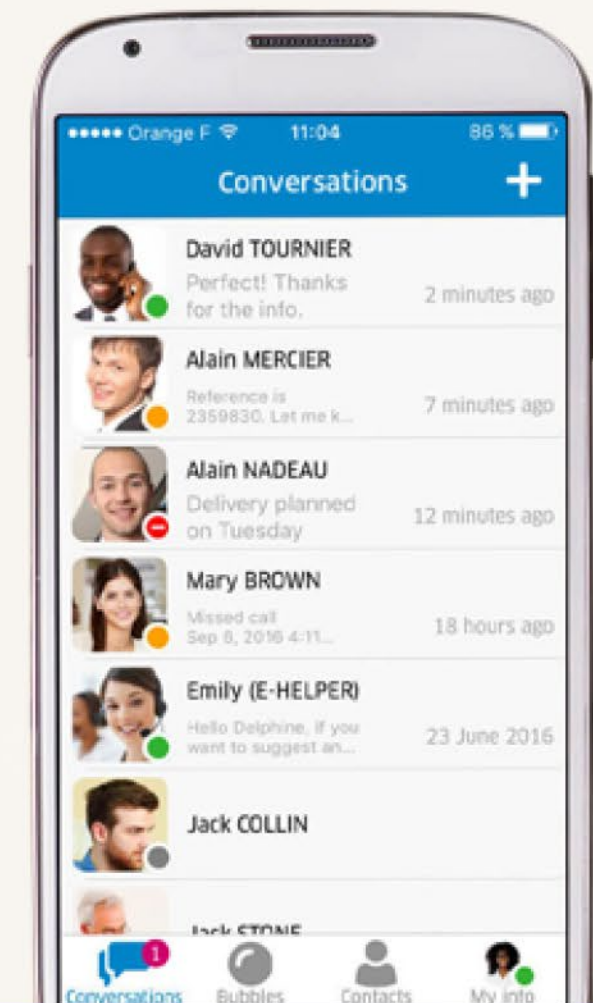
Avalie a higiene geral de segurança das suas aplicações regularmente e aplique os patches necessários. Escolha um fornecedor que possa ajudá-lo a priorizar alertas de vulnerabilidade, ajudando a filtrar os que são relevantes e mais críticos para a sua organização. Os ataques específicos a aplicações representaram mais de 32% do tráfego hostil.

Identifique e implemente medidas de proteção para utilizadores, servidores e aplicações, observando estatísticas comportamentais para determinar os seus perfis de risco e direitos de acesso, de forma a identificar quaisquer anomalias que indiquem uma ameaça.

A chave para uma gestão bem-sucedida da cibersegurança é entender o estado atual da postura da organização. Melhorar requer mais do que apenas corrigir o que está mal. Avaliar continuamente os controlos de segurança definidos e medir os resultados ao longo do tempo ajuda a criar uma estrutura para o sucesso das operações de cibersegurança. ■

Alcatel-Lucent Rainbow™

A plataforma Alcatel-Lucent Rainbow™ disponibiliza serviços de colaboração e integração, de forma segura e flexível, através de um modelo de Cloud híbrida.



Contacte-nos para conhecer as soluções da Alcatel-Lucent:
Tel: 211 214 920 Email: infoPT@al-enterprise.com

www.openrainbow.com

CRISTINA MARINHAS, CEO DA QUIDGEST

"AUTOMAÇÃO,
MODELAÇÃO
E GERAÇÃO
AUTOMÁTICA DE
CÓDIGO SERÃO AS
TENDÊNCIAS"





Cristina Marinhos, CEO da Quidgest, fala sobre o percurso que a empresa está a tomar, os desafios que a indústria, no geral, enfrenta, e como os clientes podem endereçar as questões da transformação digital.

Como tem sido o percurso da Quidgest?

Somos uma empresa com 30 anos e o nosso foco foi sempre desenvolver software. Acho que o que nos distingue das outras empresas é termos a noção de que o software não pode ser feito de forma artesanal; procurámos desde sempre automatizar. O software é como produzir um carro, temos de industrializar a sua produção – e para isso é preciso que seja automático, não podem ser meia dúzia de programadores dedicados.

Em 1992 surgiu a ideia de termos a nossa própria plataforma, que nós chamamos Genio, que é o nosso gerador de código. Para além de se alinhar com esta nossa crença, também nos ajudou de outra maneira. **Fala-se muito agora que não há recursos, não há programadores, mas isto não é uma coisa de agora**, sempre houve [este problema]. Se calhar agora é mais visível, mas há 25

anos já se fazia sentir, e isto foi uma maneira de colmatarmos a falta de programadores. Com este modo de produzir software, podemos ir buscar pessoas de várias áreas e não precisam de programar; precisam é de saber do negócio para o qual vão desenvolver o software. Temos aqui pessoas de história, de geografia, de engenharia, de química, de física, gestão – qualquer uma destas pessoas pode desenvolver um sistema.

Este foi o nosso percurso. Os nossos sistemas são, normalmente, sistemas que desenvolvemos para os nossos clientes, são estruturantes e complexos. Esta maneira de produzir software tem também a vantagem de permitir muito contacto com o cliente.

O que estão a desenvolver internamente disponibilizam também aos vossos clientes?

A nossa plataforma não foi, até há pouco tempo, objeto de licenciamento para fora. Há mais ou menos dez anos criámos o que chamamos a Academia, para formar pessoas no Genio, não só as nossas pessoas como também as que quisessem vir aprender, e ao mesmo tempo para formar uma rede de parceiros que utilizassem a nossa tecnologia para fazer os seus projetos. Normalmente não disponibilizamos a plataforma diretamente aos clientes, porque na maior parte das vezes não demonstram interesse em ter esse tipo de tecnologia; querem o produto acabado e depois querem o nosso apoio. No entanto, se isso for uma pretensão do cliente, podemos fazê-lo. Trabalhamos com parceiros, que são formados na plataforma e depois po-

dem formar os projetos deles. Aí sim, temos um modelo de licenciamento próprio para isso.

Como está a ser o vosso processo de internacionalização?

O nosso modelo de internacionalização é sempre através de projetos e de parceiros. É sempre bom ter um parceiro local que conheça a cultura, os processos burocráticos que nós, estando fora, não conhecemos. São projetos geralmente de grande dimensão.

Tem de haver sempre muito diálogo. Quer seja parceiro ou cliente final, temos muitas interações durante o desenvolvimento do software. Não é no fim que vamos testar a ver se está tudo bem; é ao longo do processo, com muitas iterações.

A relação que têm com os vossos clientes é a longo prazo?

Estabelecemos uma relação com o cliente que normalmente dura anos, porque o software está sempre a evoluir, e há também a questão de a legislação estar sempre a mudar. Por exemplo, na contabilidade pública, todos anos há novas exigências, há um mapa novo que é preciso fazer, há mais um *report* que é preciso fazer para o tribunal de contas.



Ao longo dos anos, quais têm sido as principais dificuldades que têm encontrado?

Quando começou a automação de sistemas, existiram muitas organizações que compraram sistemas que não faziam nada e houve uma ressaca de investimento porque as pessoas pensavam “já gastei dinheiro naquilo e não fez nada”. Havia muito receio de implementar coisas novas. Acho que essa parte já passou.

// (...) NAS GRANDES ORGANIZAÇÕES PARTIMOS LOGO PARA UMA SOLUÇÃO INTEGRADA //

Da minha experiência, acho que o cliente português é muito dado a estas coisas, gosta de ser o primeiro a implementar e a estar na vanguarda. As dificuldades são mais a nível da decisão. Em Portugal temos um problema na tomada de grandes decisões, que privilegiam muito o que é estrangeiro, e as soluções nacionais têm essa dificuldade – não estou a defender o protecionismo, mas acho que devia haver igualdade de circunstâncias.

Havia uma altura em que se podia catalogar o software em caixas fixas – ERP, CRM, por exemplo. Hoje, ainda conseguimos fazer isto ou é mais complexo?

Conseguimos fazer isso, mas não vai ser tão funcional. **Estes sistemas são muito mais complexos, está tudo interligado, tem de estar tudo integrado.** Quanto maior for a organização, mais isto se faz sentir. Não posso gerir a parte financeira sem saber os recursos que tenho, sem

saber o que preciso de gastar; as organizações querem tudo integrado. As pessoas querem um sistema integrado que lhes dê resposta em termos de gestão de pessoas, da parte de financeira, de gestão de stocks, etc.. Pode funcionar isoladamente, mas assim o cliente não vai tirar o partido que tira de um sistema integrado.

Os portugueses ainda têm a mentalidade da caixa, ou já vêm com a visão da integração? A abordagem holística parte do vosso lado?

Nós procuramos sempre abordar isso, os nossos consultores fazem muito esse trabalho, de explicar as vantagens que terá outra solução que não seja um sistema totalmente isolado do resto. A resistência até pode partir de uma questão financeira, do cliente não ter recursos para comprar um sistema que abranja a organização toda. Nestes casos, pode começar com um sistema mais pequeno e depois vamos integrando os outros componentes.

Por vezes são projetos faseados, mas nas grandes organizações partimos logo para uma solução integrada. Também acontece, por exemplo, uma organização mais pequena ter um problema localizado e precisar de uma solução só para aquilo.

Qual é a área que os clientes procuram mais? Em termos de transformação digital, qual é a vertente mais procurada?

Depende. Os últimos projetos que tivemos este ano foram ERP, mas há uma vertente também grande que é a parte de libertar as empresas dos papéis – da gestão integrada da documentação, evitar a burocracia, saber sempre onde estão os documentos e o prazo de resposta, etc..

Depois temos projetos interessantes, como o da Cinemateca, em que o sistema permite informatizar e catalogar tudo o que eles têm – desde filmes, publicações, vídeos – para ser

mais fácil consultar estes conteúdos. Não é o ERP *core* deles, mas é *core* do que eles fazem e assim podem disponibilizar sempre a qualquer momento todas as obras que têm ao público, localmente ou através do portal.

Quais são as recomendações que deixa para os clientes?

Em termos de transformação digital, penso que têm de se apressar. Hoje em dia nós vemos isto em todas as áreas. Por exemplo, no retalho, se uma empresa não tiver uma loja online, vai perder quota de mercado. A mesma coisa com as agências de viagem e hotelaria, mas aí já estão muito avançados.

Acho que isto se vai estender a todas as áreas. Quem não acompanhar esta evolução vai ter alguma dificuldade. E depois há outra questão: Portugal é um país pequeno e se as empresas querem crescer têm de ir para o mercado internacional.

Quais são as previsões para 2020?

Automação, modelação e geração automática de código serão as tendências, até porque hoje em dia se fala muito em inteligência artificial nesta indústria.



Para nós, como produtores de software, a visão é esta. Por um lado, porque não há gente suficiente para trabalhar código manualmente, e depois porque cada vez há mais necessidade. Todas as indústrias trabalham com software. O software está em todo o lado. A indústria do software tem de ser produtiva o suficiente para dar resposta às solicitações crescentes.

A forma como a Quidgest dá resposta a esta tendência é através do nosso modelo de negócio, do Genio, da programação automática; estamos convencidos de que este é o caminho que a indústria de software deve percorrer. ■



MAKING ITSM **EASY**

EasyVista simplifies IT Service Management by making it easy to use and easy to deliver for today's enterprise.



DELIVER A MODERN
SELF-SERVICE PORTAL



LOWER TOTAL COST
OF OWNERSHIP



REDUCE SUPPORT CALLS
WITH INTELLIGENT KNOWLEDGE

[LEARN MORE](#)



"TER TECNOLOGIA DENTRO DAS ORGANIZAÇÕES POR SI SÓ NÃO É SUFICIENTE, É PRECISO SABER GERIR A TRANSFORMAÇÃO E A MUDANÇA"

*Sandra Alvarez, Managing Director da PHD Media, e Carolina Afonso, Diretora de Marketing da Konica Minolta, abordam a importância do curso **Leading Digital Strategy** do **ISEG Executive Education** para quem quer ter vantagens competitivas através de processos de transformação digital e Customer Centric.*

Qual é a importância de uma estratégia global digital para as organizações?

Sandra Alvarez – Com a constante e rápida evolução tecnológica a que as empresas estão expostas, principalmente pela mudança de comportamento dos consumidores, que têm no digital um dos seus mais importantes touchpoints com as marcas, urge a necessidade de compreender, organizar e implementar processos de transformação digital.



As organizações estão a passar por um processo de transformação digital. Quão importantes são as valências humanas nesta transformação?

Carolina Afonso – A principal valência necessária tem a ver com competências que intersejam a gestão e a tecnologia. Ter tecnologia dentro



das organizações por si só não é suficiente, é preciso saber gerir a transformação e a mudança, sobretudo nas pessoas, um ativo essencial para o sucesso da estratégia digital. É preciso dotá-las de novos *skills* e atrair e reter talento nas organizações. É preciso também simplificar processos e automatizá-los de forma a que as organizações sejam eficazes e assim se mantenham lucrativas. A transformação digital pressupõe o equilíbrio destas três valências essenciais: tecnologia, processos e pessoas.

Qual é - e deve ser - o papel da academia neste contexto de valências humanas associadas aos processos de transformação digital?

Carolina Afonso – A transformação digital está assente em tecnologia, pessoas e processos. Dada a velocidade que caracteriza a era em que vivemos, uma das grandes dificuldades identificadas pelos profissionais desta área está associada à necessidade constante de aprendizagem de novos conceitos. A academia pode ajudar os gestores nesta jornada, na medida em que existem modelos e frameworks avançados derivados da investigação científica aplicada em contexto empresarial que pode atuar como um facilitador desta transformação.

O ISEG Executive Education lançou uma formação executiva intitulada *Leading Digital Strategy*. Quais são os principais objetivos desta formação?

Sandra Alvarez – Este novo curso *Leading Digital Strategy* tem como objetivo compreender, organizar e implementar a Transformação Digital de uma empresa. Ao longo de 40 horas de aulas serão apresentadas

as diferentes fases de uma estratégia de negócio e de marketing para preparar os gestores para o processo de transformação digital. No final deste curso os participantes deverão conseguir responder a perguntas como: **Como poderei reinventar a estratégia e o marketing da minha empresa, com base nas ferramentas digitais? Como utilizar a informação e o big data para obter vantagens competitivas? Como comunicar eficazmente online? De que valências humanas e tecnológicas necessitamos para um processo de Transformação Digital?**

A quem se destina esta formação executiva de *Leading Digital Strategy*?

Sandra Alvarez – Este curso destina-se aos quadros que coordenam departamentos como Business Management, Marketing, Business Development e Comunicação.

Este curso tem uma parceria com a Google e a Konica Minolta. De que maneira é que estas parcerias impactam o curso?

Carolina Afonso – O curso inclui uma imersão em Madrid, que conta com sessões de trabalho na Google e na Konica Minolta. A Google já nasceu na era digital, sendo, portanto, uma empresa "nativa digital". A Konica Minolta é um exemplo de uma empresa multinacional japonesa com 150 anos de história e que está a fazer a sua transformação digital. Os alunos do curso terão oportunidade de conhecer em profundidade ambos os *case studies* e enriquecer, através da metodologia "*learn by doing*", os conhecimentos adquiridos no curso. ■

A CLOUD HÍBRIDA COMO RESPOSTA

Depois do êxodo para a cloud pública, há várias empresas que fazem o caminho contrário e optam por voltar a colocar parte das suas cargas de trabalho on-premises ou em clouds privadas, utilizando, muitas vezes, soluções de cloud híbrida. Alcatel-Lucent Enterprise, Atos, Claranet, Equinix, Fujitsu, IBM, Noesis, Oracle, S21Sec e Softinsa debateram nesta mesa redonda o estado atual do mercado de cloud híbrida.

RUI DAMIÃO

COM A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL a aumentar, aumenta também a adoção de serviços cloud. Boa parte das organizações optavam por uma cloud pública, mas agora, com o passar dos anos, **muitas perceberam que o melhor é ter parte das cargas de trabalho numa cloud pública e outra parte nas clouds privadas**: são as chamadas clouds híbridas.

No último ano, os analistas da IDC detetaram uma tendência a que deram o nome de “cloud repatriation”: um movimento de redistribuição dos workloads em cloud pública para clouds privadas ou híbridas.

Arlindo Dias, IBM Watson and Cloud Platform Architect da IBM Portugal, presente na mesa redonda através da Arrow, indica que, ao contrário do que os analistas da IDC afirmam, “não lhe chamaria repatriação; chamaria movimentação natural”.



Fotografias: Rui Santos Jorge

Os principais motivos para que se dê esta movimentação, diz, são os custos, a segurança e o controlo.

No caso dos custos, Arlindo Dias salienta que também existiram organizações a ir para a cloud por causa do preço mais baixo, mas que não tomaram atenção aos custos escondidos que existem. Sobre a segurança, poderão ter sido erros na arquitetura. O representante da IBM salienta que “nem tudo faz *fit* na cloud”.

Pedro Teixeira, Cloud Sales Specialist da Claranet, acredita que este movimento existe para situações específicas e nem sempre por uma questão de preço. Existem determinados temas que fazem mais sentido numa cloud pública e, do mesmo modo, há outros que devem ser colocados numa cloud privada, “seja por uma questão de *performance*, de controlo ou pela poupança”. “Como em todos os avanços tecnológicos, há um investimento inicial e depois um recuo” à medida que a tecnologia vai amadurecendo.

Fernando Dias, Iberia Biz. Dev. Director, Cloud Infrastructure and Cloud Customer da Oracle, refere que os clientes olham para as várias soluções que as empresas oferecem, seja cloud pública, privada ou on-premises, e a analisar e racionalizar a evolução.

Existem organizações que por diferentes questões, em que a mais comum é a regulatória, não podem ter os dados fora do país e por, neste caso, ser mais seguro guardar os dados numa cloud privada ou *on-premises* em vez de confiar essa segurança dos dados a uma cloud pública. “A Oracle tem garantido que os clientes possam ter opções e que esse espectro é coberto”, diz.

Valter Fernando, Infrastructure Solutions Senior Manager da Noesis, é da opinião que a questão da repatriação “não é assim tão grande”. “A nível mundial, os clientes olham para os seus *workloads* e tentam perceber onde é que faz sentido tê-los: se numa cloud pública ou *on-premises*”, indica, acrescentando que apenas “entre cinco a 10%” é que estão, de facto, a mover esses *workloads* da cloud pública para on-premises”.

“A questão que se impõe não é tanto se é uma repatriação, mas sim se devemos falar de como os clientes podem migrar *workloads* para a cloud ou para os seus locais on-premises e ter o melhor dos dois mundos”, afirma.

Luís Coelho, Pre-Sales & Business Development da



- Valter Fernando -
Infrastructure Solutions Senior
Manager, Noesis

"A nível mundial, os clientes olham para os seus workloads e tentam perceber onde é que faz sentido tê-los: se numa cloud pública ou on-premises"



- Luís Coelho -
Pre-Sales & Business Development,
Alcatel-Lucent Enterprise

"Em alguns mercados, é necessário ter os dados localizados no país. Em termos de arquitetura, não existe uma repatriação"



- Arlindo Dias, IBM -



- Pedro Teixeira, Claranet -



- Fernando Dias, Oracle -

Alcatel-Lucent Enterprise (ALE), refere que a empresa “sempre teve” uma abordagem híbrida à cloud. “Em alguns mercados verticais, é necessário ter os dados localizados no país; por outro lado, em termos de arquitetura, e tendo em conta que trabalhamos com os *media*, não existe uma repatriação, mas sim uma distribuição dos conteúdos”.

MIGRAÇÃO MAIS ESTRUTURADA

“Cada cliente tem os seus requisitos específicos”, relembra Pedro Mota, Líder de Arquite-

tura de Soluções da Softinsa, ressaltando que existe “um movimento muito forte de migração de dados, principalmente para clouds públicas, pela inovação colocada nas soluções pelos principais fornecedores”.

O representante da Softinsa afirma, também, que existem migrações para a cloud privada que, por norma, se prendem com a necessidade de ter controlo sobre os dados e com questões regulatórias.

Rui Branco, Head of Co-Managed Services da S21Sec, diz que a “migração está a ser mais es-

truturada”. A partir do momento em que os dados começam a ser migrados para a cloud, as organizações começam a ter cada vez mais preocupação com a segurança desses dados. O processo de migração “tem demorado mais tempo”, mas tem sido “mais pensada e estruturada”, também por causa do volume da escalabilidade dessas migrações.

Carlos Gaspar, Head of IDM da Atos, é da opinião que não se pode chamar a esta migração uma “repatriação”. O responsável refere que há empresas que adotaram soluções de cloud,



- Pedro Mota -

Líder de Arquitetura de
Soluções, Softinsa

"Existe um movimento muito forte de migração de dados, principalmente para clouds públicas, pela inovação colocada nas soluções pelos principais fornecedores"



- Carlos Gaspar -

Head of IDM, Atos

"A principal preocupação dos clientes é como fazer esta movimentação o mais simples possível"

A CLOUD PÚBLICA AINDA NÃO ESTÁ PRONTA PARA "TODA A MENSAGEM QUE PODE DAR", COM LATÊNCIAS ACIMA DO IDEAL

mas que por uma miríade de razões, como latência, tiveram de repensar as arquiteturas e passa a fazer mais sentido ter essas soluções on-premises. “A principal preocupação dos clientes é como fazer esta movimentação o mais simples possível”, refere Carlos Gaspar. Alexandre Janeiro, Fujitsu Solutions Architect, concorda “mais com o termo movimentação do que repatriação”. “É perfeitamente natural, à medida que o mercado vai amadurecendo, existir uma redistribuição dos *workloads*”, explica. Isto acontece porque as tecnologias evoluem e existem mais capacidades de orquestração, mas também porque os clientes empresariais começam a adotar princípios e ferramentas com estabilidade que permitem avaliar o ambiente que dá o maior retorno para o negócio.

Já Carlos Paulino, Managing Director da Equinix, acredita que existiu uma primeira visão, com a chegada da cloud, de que a promessa era “realmente muito grande”. Essa promessa, diz, nem sempre foi

cumprida até porque “ainda há lacunas na infraestrutura global que não permitem que a cloud pública seja uma solução para todas as empresas”. Carlos Paulino diz que o *on-premises* consegue latências de dois milissegundos. Enquanto a cloud pública, com a atual distribuição global, não consegue ter menos de 20 milissegundos de latência, mostrando que “a cloud pública ainda não está pronta para toda a mensagem que podia dar”.

CONVERTER O ON-PREMISES TRADICIONAL

Mudar a infraestrutura de IT de uma organização é um processo complexo. Há vários assuntos que necessitam de ser endereçados, como a segurança, *compliance*, *legacy* e o investimento. A tecnologia tem vindo a democratizar o acesso à cloud híbrida e tem permitido a conversão do on-premises tradicional. A Oracle, por exemplo, tem uma solução que permite criar uma cloud privada nas localizações privadas dos

clientes. Fernando Dias refere que o Cloud Customer – assim se chama a solução – tem como objetivo permitir que clientes empresariais mais tradicionais, com cargas de trabalho grandes e um peso bastante grande on-premises, possam tirar partido das características de elasticidade, flexibilidade de pagamento e SLA dados para começar a mover e a tirar partido desses benefícios da cloud pública sem, na realidade, terem que colocar cargas de trabalho numa cloud pública. O representante da Oracle diz, também, que “tradicionalmente, os países do sul da Europa têm uma adoção mais lenta de soluções cloud pública por causa da localização dos data centers”.

“Temos visto que a transformação do IT está muito mais centrada nas aplicações do que na infraestrutura”, indica Alexandre Janeiro. Para o

representante da Fujitsu, a “cloud híbrida é o novo normal” e onde a transformação que o mercado está a vivenciar “não é um destino em si mesmo”, mas sim o “início de uma nova jornada para a transformação das aplicações”, sendo este um processo gradual para as organizações. Arlindo Dias, da IBM, refere que o “cloud computing é um modelo para uma entrega de serviço”. Nos processos de *lift and shift* que estão a ocorrer, diz, é necessário garantir que há condições necessárias no destino. A nível aplicacional, é preciso existir uma standardização e utilização de tecnologias que permitem abstração e movimentações, explica. A Atos opera com dois tipos de clientes: os que querem criar as suas infraestruturas de cloud privadas e híbridas e, depois, operadores – sobretudo de telecomunicações – que pretendem disponibilizar serviços



- Valter Fernando, Noesis -



- Pedro Mota, Softinsa -



- Carlos Gaspar, Atos -



- Fernando Dias -

Iberia Biz. Dev. Director, Cloud
Infrastructure and Cloud Customer, Oracle

"Tradicionalmente, os países do sul da Europa têm uma adoção mais lenta de soluções cloud pública por causa da localização dos data centers"



- Alexandre Janeiro -

Fujitsu Solution Architect, Fujitsu

"A transformação do IT está muito mais centrada nas aplicações do que na infraestrutura"

É NECESSÁRIO PERCEBER QUE EXISTEM DESAFIOS NA MIGRAÇÃO ENTRE CLOUDS E NA GESTÃO DE UMA INFRAESTRUTURA

cloud aos seus clientes e pedem a automação de que necessitam para criar essa oferta.

Valter Fernando relembra que a Noesis sempre teve duas unidades, a cloud e soluções on-premises e, agora, fazem parte da mesma equipa “exatamente para esse movimento onde é necessário olhar para as soluções como híbridas”.

Pedro Mota, por seu lado, fala da experiência da Softinsa em implementar ou a transformar as soluções. Apesar de ajudar na migração das cargas de trabalho das organizações, o representante da Softinsa relembra que, após a conclusão dessa migração, “é necessário manter as infraestruturas e as operações” através da gestão.

SEGURANÇA

Nos novos ambientes híbridos e multicloud, os desafios da segurança são multiplicados por vários locais. As empresas têm de pensar nestes de-

safios antes de fazerem uma migração para uma cloud pública ou privada.

Rui Branco, da S21Sec, afirma que a empresa é chamada nos processos de migração “para apoiar os desafios” de segurança que existem. “Há alguns desafios nesta movimentação: a responsabilidade e a visibilidade”, sendo necessário ter uma entidade responsável no caso de uma brecha de segurança e uma visão consolidada de todos os sistemas existentes. “A gestão de uma infraestrutura de cloud é mais uma peça do IT do cliente”, refere, acrescentando que, quando se faz um projeto junto de um cliente, o tema da cloud aparece de forma natural.

Valter Fernando, da Noesis, refere que o desafio é a responsabilidade, um elemento “muito importante”. “Quando fazemos uma migração para a cloud pública, há uma ideia de que os fornecedores garantem a segurança; quanto muito, os fornecedores garantem que não perdemos os dados, que as máquinas de armazenamento estão em redundância e que conseguimos sempre aceder

A PROXIMIDADE À CLOUD É UM PONTO FUNDAMENTAL PARA QUE A EXPERIÊNCIA SEJA A MELHOR POSSÍVEL

aos dados”. No entanto, a segurança dos dados “já é outra história”, e os clientes “têm que se chegar à frente” e assumir essa responsabilidade para si.

“A segurança não deve ser só no ‘castelo’, na infraestrutura; devemos ir à procura das vulnerabilidades ainda antes de elas aparecerem”, indica Pedro Teixeira, que refere que a Claranet analisa a *dark web* à procura de dados sobre os clientes que possam comprometer a infraestrutura e torná-la vulnerável. “Sabemos que os hackers não éticos se tornam especializados a cada dia que passa; a segurança deve ir no mesmo sentido”.

O representante da Atos relembra que a maioria dos problemas de segurança “não são os sistemas, são os utilizadores”. “Atualmente, 80% dos problemas de segurança que existem foram causados – direta ou indiretamente – pelos utilizadores”. Carlos Gaspar dá como exemplo os grandes ataques de ransomware que aconteceram há uns anos e que “foram causados

pelos utilizadores”, onde os “sistemas estavam fracos, desprotegidos”.

MULTICLOUD

As empresas têm vindo a adotar diferentes modelos de cloud híbridos ou mesmo de multicloud. As empresas têm colocado no mercado várias soluções que permitem simplificar a gestão e a portabilidade dos vários *workloads* espalhados por várias clouds.

O representante da Noesis refere que a gestão da cloud está muito relacionada com a gestão dos dados, até porque “os dados são o ponto mais crítico”. Saber onde estão os dados, quem lhes acede e quem os está a gerir. Valter Fernando explica que “já existem soluções a serem implementadas de gestão dos dados para que seja possível ter uma visão holística dos dados, de onde estão, de quem tem acesso”.

No caso da Claranet, Pedro Teixeira explica que cada vez que a empresa, “que tenta ser o mais agnóstica-



- Rui Branco -

Head of Co-Managed Services,
S21Sec

"A gestão de uma infraestrutura de cloud é mais uma peça do IT do cliente"



- Pedro Teixeira -

Cloud Sales Specialist, Claranet

"A segurança não deve ser só no 'castelo', na infraestrutura; devemos ir à procura das vulnerabilidades ainda antes deles aparecerem"

possível”, endereça um cliente, tenta perceber qual – ou quais – as clouds que trazem mais vantagens para os clientes. “É necessário ver qual a cloud que mais se adequa a cada cliente”, diz. “Há clientes que utilizam três clouds e estão satisfeitos. Há clientes que escolhem estes cenários de multicloud por disponibilidade”. O Cloud Sales Specialist da Claranet dá como exemplo o Netflix, que utiliza mais do que uma cloud para garantir que o seu serviço está sempre disponível para os utilizadores.

Fernando Dias refere que a “questão das parcerias” tem como objetivo “facilitar” a vida aos clientes. No caso da parceria Oracle e Microsoft Azure, há uma parceria formal que permite ao utilizador que vai a uma cloud Oracle e se quer ligar a Azure ver os pontos disponíveis, e o mesmo acontece quando se vai a uma cloud Azure e se quer ligar a Oracle. Depois, há uma partilha de gestão de acesso e identidade entre as duas clouds para que o utilizador não tenha “que se preocupar com esse tipo de coisas”. “O mundo é multicloud e é importante garantir que se faz o trabalho da gestão da complexidade

para que o cliente possa, de forma fácil, ligar-se ao mundo”, indica.

INTERCONECTIVIDADE E EDGE

Tanto a cloud híbrida como as soluções de multicloud dependem – e muito – de uma grande conectividade entre localizações para que a experiência seja a melhor possível.

Carlos Paulino (Equinix) relembra que os “três maiores cloud providers são aqueles que mais investiram em fibras óticas submarinas nos últimos anos” porque é “inevitável” que aconteça o contrário. A razão prende-se com o facto de “a conectividade ser o ponto de ordem” porque “a experiência e a capacidade de *use cases* que funcionem dependem de latências absolutamente baixas”.

“A proximidade à cloud é um ponto fundamental” para que a latência seja a mais baixa possível e para que as organizações não sofram com esse problema a longo prazo. A Equinix, diz o Managing Director, está a tentar atrair os principais *cloud providers* para Portugal para que um cliente tenha a sua cloud



- Carlos Paulino, Equinix -
Managing Director, Equinix

"A conectividade é o ponto de ordem. A experiência e a capacidade de use cases que funcionem dependem de latências absolutamente baixas"



- Arlindo Dias -
IBM Watson and Cloud Platform
Architect, IBM

"Há uma oportunidade enorme. Temos, garantidamente, mais de 80% do que é o IT em Portugal por transformar"



- Alexandre Janeiro, Fujitsu -



- Luís Coelho, Alcatel-Lucent Enterprise -



- Rui Branco, S21Sec -



- Carlos Paulino, Equinix -

privada “fisicamente ao lado” de uma cloud pública que utiliza. Neste momento, diz, Portugal “parece continuar numa ultraperiferia digital”.

Alexandre Janeiro explica que, “apesar dos avanços enormes que têm existido de tecnologia e *networking*”, tem existido igualmente uma maior “centralização da computação”. “Com uma sensorização cada vez maior dos equipamentos, têm começado a surgir um conjunto de *use cases* onde o *near real time* é muito importante para o *instant data*. Em alguns casos, é muito importante ter dados instantâneos”, refere o representante da Fujitsu.

“Em qualquer desenho de solução para cloud, a primeira consideração para validar a viabilidade é a conectividade; é um ponto de decisão de *go* ou *no go*”, afirma Arlindo Dias (IBM). A latência entre data centers ou clouds é um ponto importante, até porque, diz, se o cliente precisa de ligar dois locais em continentes diferentes e a latência é de 200 milissegundos, provavelmente não irá avançar. ■

ALCATEL-LUCENT RAINBOW™

A solução de comunicação empresarial, baseada na Cloud, de interligação e partilha instantânea com a comunidade de negócios.

NOVAS TECNOLOGIAS estão a revolucionar a maneira como comunicamos e interagimos no mundo dos negócios. Para que as empresas permaneçam competitivas, continuando a oferecer uma melhor experiência aos seus clientes, necessitam de ferramentas de comunicação profissionais e fiáveis.



O Alcatel-Lucent Rainbow™ é o serviço de colaboração da Alcatel-Lucent Enterprise, baseado na cloud, que disponibiliza serviços que possibilitam a colaboração eficientemente entre colegas, parceiros de negócio e clientes.

Quer estejam a lidar com detalhes de um projeto, responder a uma pergunta de um cliente

ou a propor uma solução, a equipa pode fazer tudo de forma instantânea através de mensagens, chamadas de áudio ou vídeo, podendo ainda criar grupos para projetos e partilhar ficheiros e conferências de áudio, vídeo e partilha de ecrã em tempo real.

O Rainbow está disponível em qualquer lugar, bastando uma ligação à internet, para interligar todos os locais e funcionários remotos através de serviços de colaboração. É simples de implementar e protege os investimentos existentes através da integração com o sistema telefónico existente, numa arquitetura de cloud híbrida. Todas as comunicações são encriptadas e o armazenamento de dados é feito em data centers certificados que respeitam as normas de priva-

cidade, nomeadamente o RGPD da União Europeia. Importa ainda salientar que, em agosto de 2019, o Alcatel-Lucent Rainbow™ entrou para o Quadrante Mágico da Gartner, sendo a única solução europeia de Unified Communications-as-a-Service (UCaaS) com esta distinção.



AUMENTE A PRODUTIVIDADE DOS SEUS PROCESSOS DE NEGÓCIO

O Alcatel-Lucent Rainbow™ API Hub é um CPaaS aberto com um conjunto de API e SDK que permitem às empresas integrar as funcionalidades de colaboração nas suas aplicações internas existentes, seja em ambiente web ou smartphone.



O Rainbow API Hub facilita a transformação digital, fornecendo API, documentação e suporte que permitem a criação de aplicações que interligam pessoas e transformam a maneira como elas comunicam e colaboram (hub.openrainbow.com).

Estes serviços permitem:

- adicionar interação em tempo real e multimédia a websites e/ou ajuda online mediante chat;
- adicionar recursos de multimédia em tempo real às aplicações de smartphone;
- automatizar interações ao vivo com bots e chatbots;
- interligar o Rainbow a uma infraestrutura ou solução de IoT.

UMA SOLUÇÃO EMPRESARIAL

Embora hoje em dia existam muitas aplicações de colaboração e comunicação, é preciso sepa-

rar as ferramentas destinadas ao uso pessoal das ferramentas empresariais. As organizações estão a reconhecer rapidamente os riscos de privacidade envolvidos com as plataformas de uso pessoal, chegando a proibir aplicações para o consumidor em dispositivos disponibilizados pela empresa, num esforço para proteger os dados do utilizador. No caso do Rainbow, sendo esta uma plataforma direccionada para as empresas, estas preocupações estão presentes desde o primeiro dia.

MANTER CONTROLO SOBRE A SEGURANÇA

Embora o provedor de serviços deva garantir a privacidade e segurança da infraestrutura e dos serviços subjacentes, é importante que as empresas garantam o controlo sobre a segurança na camada aplicacional. Isso permite-lhes fazer a gestão da segurança da sua conectividade com a cloud, bem como regras

de privacidade do utilizador, identidades e controlo de acesso na própria aplicação. Para muitos fornecedores, isso é conhecido como Modelo de Responsabilidade Partilhada de Segurança, que permite que a empresa e o fornecedor de serviços partilhem o ónus da segurança e tomem alguma iniciativa para proteger cada utilizador.



O Rainbow, sendo uma plataforma de serviços direccionada para as empresas, tem na sua génese todas estas preocupações ao nível da segurança aplicacional e ao nível dos data centers onde estão alojados os serviços. Exemplo disso são a conformidade com as normas europeias RGPD e a certificação ISO 27001. Adicionalmente, cada empresa pode gerir os seus dados de forma direta na plataforma. ■

AtoS

O FUTURO É HÍBRIDO

Hoje a Hybrid Cloud é "o" tema para quase todos os clientes e o futuro da TI empresarial passará seguramente por ser Híbrido e Multi-Cloud.

AS ORGANIZAÇÕES estão a ser impelidas a adotar uma estratégia de "Cloud First" para a implantação das suas aplicações, mas "Cloud First" não significa sempre "Public Cloud Everything".

No entanto, apesar dos avanços na confiabilidade da Cloud, apenas uma fração do *workload* empresarial é entregue a partir dos vários tipos de oferta de Cloud existentes.

Isso ocorre porque a liberdade trazida pelas tecnologias nativas da Cloud criam preocupações operacionais e de segurança para as empresas que exigem *governance* rigoroso e controlos de qualidade de modo a garantir que os seus requisitos sejam cumpridos.

Por outro lado, as empresas procuram uma maneira eficiente de "mover" os seus *workloads* para a Cloud. A estratégia de 'Move' pode passar pela



migração "as is" das aplicações para IaaS ou CaaS, o (re)desenvolvimento de aplicações nativas para a Cloud ou, na maioria das vezes, uma mistura das duas soluções. Um ponto importante a notar é que, por uma variedade de razões técnicas, comerciais ou de conformidade, algumas aplicações existentes simplesmente não podem mover-se para a Cloud pública, procurando os clientes soluções inovadoras que deem resposta cabal a este dilema. A solução

será utilizar uma infraestrutura em Cloud com um ambiente em tudo semelhante ao existente "on-prem" mas que proporcione aos clientes a possibilidade de prepararem as suas aplicações para a migração e assim poderem vir a prescindir dos seus data centers físicos.

Paralelamente, as organizações estão a tornar-se cada vez mais orienta-



das para o uso estruturado de informação para alimentar as suas próprias aplicações, necessitando para isso de serviços de Cloud com capacidade de análises preditivas e em tempo real, capazes de capturar, processar e analisar dados numa única plataforma e fornecer essa informação já processada e de forma estruturada.

Os serviços de Cloud em hiper escala e a Internet das Coisas originam um nível de complexidade que não pode ser gerido por serviços, processos e ferramentas tradicionais. A Inteligência Artificial e o Machine Learning (IA/ML) serão necessários para conduzir toda esta complexidade, desde automação e orquestração de processos de negócios e tecnologia até à gestão e análise dos dados produzidos por milhares de milhões de dispositivos IoT.

Para aproveitar todo o poder da IA, as organizações precisam de usufruir de provedores de serviços Cloud que por base tenham já no seu ADN ferramentas de Data Analytics e de Machine Learning e ao mesmo tempo que sejam capazes de garantir uma plataforma de infraes-

trutura robusta, escalável, segura e económica. Ao optar por soluções de Cloud híbridas, as empresas procuram ultrapassar todas estas barreiras e em paralelo usufruir das funcionalidades proporcionadas por serviços escaláveis e elásticos de Cloud, de modo a permitir apoiar a inovação e o crescimento do negócio, sendo assim capazes de implantar rapidamente novos serviços aos seus utilizadores e clientes de uma forma segura e integrando tanto quanto possível nessas soluções as suas aplicações legadas.

ONDE PODEMOS AJUDAR

A Atos é especialista em apoiar os clientes na migração e orquestração de plataformas Cloud e na modernização de aplicações com base em processos e metodologias comprovadas.

De modo a dar resposta às necessidades reais das organizações e fazendo uso da Atos Google Enhanced Alliance, a Atos desenvolveu a solução de Open Hybrid Cloud que permite agilidade para DevOps sem afetar os controles e processos corporativos.

O Open Hybrid Cloud da Atos alia a tecnologia Cloud da Google e a experiência da Atos em fornecer e operar nuvens privadas e híbridas para os nossos clientes oferecendo uma solução de Cloud privada totalmente gerida com serviços standard, e que combina infraestrutura, Containers Kubernetes, serviços de Machine Learning e de dados para consumo direto para os programadores e arquitetos de sistemas.

Centrada no desenvolvimento de aplicações e integrada com as cadeias de ferramentas CI/CD e aproveitando os benefícios de testes automatizados e de segurança, a Open Hybrid Cloud facilita a entrada dos nossos clientes para a Cloud, acelerando a modernização e migração das aplicações tradicionais para “*Cloud native*” ao seu próprio ritmo, fornecendo um trampolim privado e seguro para realizar o *re-factoring*, re-plataforma ou modernização das aplicações, de modo a capitalizar o valor que a Cloud pública pode trazer para a sua organização. ■

EXISTE UMA RECEITA ÚNICA PARA ESCOLHER A CLOUD MAIS ADEQUADA?

Cloud Pública, Privada ou Híbrida? O processo de escolha entre uma destas soluções continua a dominar muitas das dúvidas das empresas que se prepararam para mudar a sua infraestrutura de TI.

A QUESTÃO PODE SER PERTINENTE, ainda mais face à diversidade de soluções e *buzzwords* que aparecem a prometer novas capacidades, com novas escalas de rentabilidade, mas corre o risco de desviar os decisores da premissa que deve nortear essa escolha: quais as reais necessidades da minha empresa? Estarão as empresas preparadas para lidar com todos os fatores que essa mudança implica?

Uma das consequências da generalização e da má avaliação das necessidades, na passagem para uma infraestrutura de TI na cloud, é a que alguns analistas designam por “*cloud repatriation*” – uma espécie de processo de reorganização dos fluxos de trabalho, a partir de uma Cloud Pública para Clouds Privadas e Híbridas. É verdade que há empresas que apostaram na Cloud Pública e que acabaram por regressar a uma versão on-premises (entre 5 e 10%, segundo a IDC), mas o próprio conceito de “*repatriation*”, assumido de forma gene-

ralizada, pode induzir em erro quem tenta analisar as razões para essa reorganização. Assim como há processos de “repatriação” gerados claramente por más escolhas na solução de cloud adotada, há também movimentos que se devem às alterações dos pressupostos dos negócios, gerados por naturais alterações de contexto, mudança de estratégia, evolução tecnológica, etc. Nestes casos será mais correto falar em reavaliação, como parte de um processo contínuo que olha para uma infraestrutura de TI atual como algo dinâmico. E que se pode traduzir em alterações menos radicais, como a op-



- Pedro Teixeira -
Cloud Sales Specialist,
Claranet Portugal



ção por um modelo de [Cloud Híbrida](#), reorganização dos serviços contratados em soluções SaaS ou PaaS, por exemplo.

Estes movimentos poderão sobretudo verificar-se em aplicações específicas que necessitam de ser redesenhadas, para aproveitarem melhor os recursos em [Cloud Pública](#), a diversos níveis:

- **Poupança** – A fraca utilização de todos os recursos disponíveis pode traduzir-se num baixo ROI da Cloud Pública;
- **Segurança** – Embora exista a mensagem de que a Cloud Pública é mais segura que a Cloud Privada, devido aos fortes investimentos que os providers fazem esta área (muito superiores ao que um cliente poderá fazer), é necessário ter equipas com *know-how* para aplicar estas arquiteturas de forma correta;
- **Desempenho** – A latência existente poderá ser um bloqueio para as empresas que pretendem manter tudo em Cloud Pública, mas que depois necessitam de elevado desempenho no acesso aos dados;
- **Controlo** – O facto de se perder controlo sobre a infraestrutura pode ser um motivo para assumir que a Cloud Privada será a melhor solução.

Para evitar algumas destas consequências, o processo de alteração de uma infraestrutura de TI não deverá obedecer a uma receita única ou, muito menos, mover-se por modas ou generalizações - seja a passagem para a cloud, seja o regresso para outro tipo de solução. É que se a escolha por uma plataforma cloud inadequada pode sair cara, o retorno a outro tipo de infraestrutura agrava potencialmente a fatura...

Sem dúvida que o trabalho inicial de preparação ganha uma posição operacional e financeira de relevo, devendo ser sempre este o primeiro passo antes de iniciar qualquer mudança. A definição de estratégias de migração sobre cada *workload*, bem como a garantia de que as diferentes dimensões internas da própria empresa - Negócio, Operações, Pessoas, Plataformas, Processos e Segurança - estão preparados para esta nova realidade, são fatores que ajudarão a perceber a viabilidade para abraçar este novo desafio.

A importância do [Assessment](#), como etapa que afere a maturidade de uma organização para a adotar um dos vários tipos de cloud, surge assim como a base de um processo crucial para colocar a tecnologia realmente ao serviço de uma empresa. A ideia, entenda-se, não será implementar a melhor e mais avançada plataforma, encarando-a como um fim em si mesmo; a ideia será antes encontrar uma solução que resolva os problemas das empresas - os atuais e os que previsivelmente poderão surgir -, aproveitando as características de flexibilidade, segurança e desempenho que as plataformas cloud oferecem.

Dessa importância deriva a escolha do *provider*, essencial para que não seja aplicada essa receita única como resposta às dúvidas das empresas que se prepararam para mudar a sua infraestrutura de TI.

Cloud Pública, Privada ou Híbrida? Mais relevante do que o cliente saber esta resposta, é saber escolher o parceiro que o vai ajudar a concretizar a mudança. E essa é a única receita que deve adotar sem reservas. ■

ORACLE

– A SEGUNDA GERAÇÃO DA CLOUD –

A Oracle Cloud é a única nuvem de segunda geração do mundo. É completamente integrada entre aplicações, plataformas, bases de dados autónomas e infraestrutura. Está tudo num só lugar e tudo funciona em conjunto. Fazemos o trabalho difícil para que os nossos clientes não precisem de o fazer, proporcionando-lhes uma grande vantagem.

A ORACLE CLOUD é diferente de qualquer outra nuvem do mundo: foi projetada para ser segura em todas as camadas e é autónoma desde o início. Nenhum outro fornecedor de cloud pensa assim, mas nós sempre pensámos desta forma. Estamos a simplificar as funções de IT e de negócios, projetando todos os nossos produtos para trabalhar juntos desde o início, com cada peça a beneficiar da capacidade da sua plataforma subjacente. Além disso, fornecemos dados mais ricos de alta qualidade em todas as linhas de negócios. A nossa cloud está projetada para o utilizador e para as suas necessidades, oferecendo uma experiência de utilização otimizada, custos mais baixos para

a empresa e uma melhor produtividade. Resumindo, uma cloud integrada significa melhores resultados de negócios.

E sabemos porquê, porque tal como os nossos clientes, estivemos nessa jornada. A Oracle passou pela sua própria transformação para a cloud. Não era suficiente criar uma grande cloud, precisávamos de usá-la. Precisávamos que a nossa própria cloud fosse uma plataforma para permitir as mudanças nos negócios que estávamos a procurar, eliminando transferências manuais e aumentando a colaboração entre equipas. Com Oracle sobre Oracle, tem tempo para se concentrar em atividades de maior valor e maior benefício.

A Oracle Cloud possui o conjunto mais completo de aplicações para *front* e *back office*, foi programada especificamente para cloud e com tecnologias de cloud de segunda geração. Continuamos a ser líderes de mercado com mais funcionalidades do que qualquer outro fornecedor de ERP, HCM e CX na cloud ou on-premises. Além disso, oferecemos um conjunto completo de soluções verticais em todos os setores, com profundo conhecimento de indústria.

Somos a única empresa de aplicações cloud (SaaS) que tem infraestrutura cloud própria. Os nossos clientes de aplicações podem tirar proveito de um ambiente de desenvolvimento extensível para adicionar funcionalidades, recur-



sos avançados de machine learning, segurança e fiabilidade da base de dados autónoma.

AUTONOMIA

Autonomous é a tecnologia que define a cloud de segunda geração e marca uma nova geração em tecnologia de computadores. No ano passado, a Oracle entregou a primeira base de dados verdadeiramente autónoma do mundo, com atributos de automação únicos: *self-securing*, *self-driving* e *self-repairing*. À medida que olhamos para a frente, forneceremos vários novos serviços autónomos que serão adicionados à Oracle Cloud com o objetivo de oferecer a primeira cloud completa e verdadeiramente autónoma do mundo. Estes sistemas autónomos são ativados por machine learning e por Inteligência Artificial (IA) - crian-

do, basicamente, algo fundamentalmente diferente do que veio antes. A IA incorporada nas nossas aplicações e plataforma permite melhores tomadas de decisão e um foco mais claro em ajudar os clientes. Os nossos serviços autónomos marcam uma nova geração de tecnologia onde os sistemas são mais seguros, a perda de dados é evitável, o risco é reduzido e os custos de mão de obra em tarefas recursivas de baixo valor são eliminados. Hoje, com mais de 40 mil clientes em cloud, estamos a assistir a um crescimento em todos os nossos serviços cloud. Continuamos a oferecer aos nossos clientes mais opções. As nossas Parcerias recentes com a Microsoft Azure e a VMware estão a permitir que os nossos clientes alavanquem os seus investimentos existentes e conectem os seus serviços de cloud.



Há mais de quatro décadas que a Oracle é líder em inovação tecnológica. Fornecemos a primeira e única base de dados autónoma do mundo, desenvolvemos a primeira infraestrutura de cloud de segunda geração e oferecemos o único conjunto de aplicações inteligentes completas e totalmente integradas. Enquanto continuamos a inovar, estamos empenhados em ajudar os nossos clientes e Parceiros a alcançar e superar os seus objetivos de negócio. ■

Teste a Oracle Cloud gratuitamente.

ORACLE

CLIQUE AQUI

OS 3 GRANDES MITOS DA SEGURANÇA CLOUD

Hoje ninguém pode negar que a cloud é uma das primeiras opções para a implementação de software. Mas porque se inclinam tanto as empresas para este novo modelo? Conhecerão a fundo as particularidades da tecnologia? E no que toca à cibersegurança, será que não existem outras vantagens ou riscos adicionais?

SÃO MUITOS OS MITOS, ou melhor, os falsos mitos, que foram surgindo à volta desta temática e que desvirtuam os seus reais benefícios.

MITO 1: PERMITE POUPAR

O primeiro destes falsos mitos está relacionado com os custos. Embora a grande maioria das empresas que adotam tecnologias na cloud afirmem fazê-lo por motivos económicos, a realidade é que mais de metade dessas organizações não atingem os objetivos de poupança pretendidos. Porquê?

Em geral, quando se abraça a tecnologia cloud e se propõe realizar uma migração completa, todo o processo tem que ser acompanhado de uma profunda mudança de mentalidade, porque a abordagem necessária tem obrigatoriamente que ser muito diferente da tradicional. Mas isto é algo que, infelizmente, as empresas só percebem depois dos primeiros seis ou 12 meses de serviço inicial, após um período de amadurecimento que lhes permite comparar dados, descobrir como o uso desta nova forma de operar afeta os seus custos e o seu negócio, após o qual então começam a querer otimizar e racionalizar o seu uso.



- Víctor Escudero -
Responsável de Inovação e
Tecnologias Cloud, S21sec



MITO 2: SÓ SERVE PARA AS GRANDES EMPRESAS

Outro dos falsos mitos da cloud está na convicção de que a cloud está apenas pensada para as grandes empresas com uma grande infraestrutura e muitas necessidades tecnológicas a nível de capacidade, desempenho, etc. Na verdade, a cloud proporciona vantagens extraordinárias para todo o tipo de empresas, particularmente para as pequenas e médias. As grandes organizações muitas vezes têm recursos suficientes para adotar e adaptar as soluções disponíveis às suas necessidades, enquanto a cloud pública nem sempre é capaz de lhes oferecer o mesmo nível de personalização a que estão acostumadas, uma vez que o fornecedor de cloud tende a prestar um nível de serviço e qualidade muito mais homogêneo para todos os seus clientes. Um cliente de grandes dimensões que requeira soluções específicas optará antes por outras opções, inclusive construir a sua própria cloud privada ou híbrida.

MITO 3: É INSEGURA

E, por último, vale a pena mencionar outro falso mito, o relacionado com a segurança. Muitos dizem que a cloud expõe as empresas a riscos massivos, já que deixam de ter os seus ativos controlados e nas mãos de grandes fornecedores, que podem ser atacados por múltiplos interesses. No entanto, embora seja certo que ninguém está isento de sofrer um ciberataque, a probabilidade de explorar satisfatoriamente uma vulnerabilidade numa cloud é na verdade muito menor, já que, entre outras circunstâncias, estes fornecedores mantêm e atualizam os seus sistemas

frequentemente e em general realizam enormes investimentos em matéria de segurança, já que disso mesmo depende em grande medida a sua reputação e as receitas associadas que obtêm dos seus clientes pela prestação dos seus serviços num mercado altamente competitivo.

Além disso, para desmontar por completo este mito, podemos mencionar o que já previa a Gartner em 2016: em 2020, 95% das falhas de segurança que afetem a tecnologia cloud estarão diretamente relacionadas com problemas de segurança dos próprios clientes cujos serviços se alojem na cloud, não com o fornecedor; ou seja, refiro-me aqui a problemáticas como a má configuração (configurações por defeito) dos serviços por parte dos próprios clientes, um mau uso dos recursos, etc.

EM RESUMO...

Apesar de todos estes falsos mitos, o mercado empresarial português move-se lentamente em direção à cloud e, nesse caminho, depara-se com uma dupla necessidade: por um lado, a procura por aconselhamento e apoio, em serviços de consultoria; por outro lado, no caso de empresas com alguma maturidade que já estão na cloud, a necessidade agora passa por monitorizar os serviços no dia-a-dia. Podemos afirmar que já existe um número considerável de organizações com a preocupação de ter um SOC (Centro de Operações de Segurança), serviços de Inteligência contra Ameaças, entre outros serviços. O modelo de cloud terá cada vez mais peso nos negócios do dia a dia, e os serviços de cibersegurança devem acompanhar os negócios para uma transformação bem-sucedida. ■

O AMBIENTE HÍBRIDO E INTERCONECTADO LEVA À REDEFINIÇÃO DA ESTRATÉGIA DE NEGÓCIO DAS EMPRESAS

O crescimento contínuo da Internet das Coisas (IoT), o volume crescente de tráfego digital e a adoção cada vez maior de aplicações baseadas na cloud são as principais tendências tecnológicas que estão a alterar o cenário dos data centers.

OS DATA CENTERS NA CLOUD de dimensões grandes ou extra-grandes acolhem agora muitas das aplicações essenciais para os negócios das empresas, que antes se alojavam nos data centers dedicados das organizações. Nem todas as aplicações foram transferidas para a cloud, no entanto, e as razões são várias – incluindo normas reguladoras, a cultura da empresa e latência, por exemplo. Como resultado, deparamo-nos agora com um ambiente híbrido, que consiste numa combinação de três tipos de data centers: centralizados, na cloud; de dimensão média ou grande; e localizados, de pequenas dimensões e instalados nas próprias empre-

sas. O que antes era um data center de 1MW localizado numa filial de uma organização, pode agora ser apenas um par de *racks* de equipamento IT que executam as aplicações cruciais e/ou providenciam conectividade de rede à cloud.

Neste ambiente híbrido interconectado, alteram-se muitas das noções que até agora tínhamos como certas. As ferramentas e métricas que utilizamos hoje em dia não contemplam a dependência em múltiplos data centers, pelo que é necessário que sejam



- Rita Lourenço -
Key Account Manager,
Schneider Electric



COM O AMBIENTE HÍBRIDO QUE SE VIVE ATUALMENTE NO SETOR DOS DATA CENTERS, É URGENTE A ADOÇÃO DE UMA NOVA ESTRATÉGIA DE NEGÓCIO

atualizadas nesse sentido. Por outro lado, e porque vivemos num mundo com uma mentalidade “sempre conectada, sempre disponível”, a tolerância para com falhas é cada vez menor – precisamos de pensar em formas mais holísticas de trazer resiliência aos data centers, e isso consegue-se com a adoção de novas métricas. Até agora, as falhas nos data centers mediam-se em termos de desempenho dos equipamentos de IT; agora, as falhas têm mais em conta o quanto é afetada a experiência dos seus utilizadores e quantos são afetados.

A verdade é que o modelo de utilidade está a mudar radicalmente e já não pensamos apenas nos data centers centralizados, mas também, e cada vez mais, nos que se localizam no Edge. O facto de serem de menor dimen-

são não significa que percam importância, antes pelo contrário; o seu equipamento torna-se mais crucial porque eles providenciam conectividade à cloud, essencial num ambiente em que mais e mais aplicações são nela alojadas.

Por esta razão, precisaremos também de repensar o *design* deste tipo de data centers, que atualmente ainda possui muitas falhas – o que, em consequência, significa um maior tempo de inatividade e perda de dinheiro. É necessário fazer investimentos e as melhorias devem focar-se essencialmente em quatro pontos: segurança física; práticas de operação e monitorização, no local; redundância de energia e na refrigeração; e ainda a conectividade dupla à rede.

Em resumo, com o ambiente híbrido que se vive atualmente no setor dos data centers, é urgente a adoção de uma nova estratégia de negócio. A abordagem deve ser holística e ter em conta o número de pessoas e as funções de negócio de cada data center para que, dessa forma, se possa perceber quais as áreas mais críticas que necessitam de investimento imediato. Os micro data centers pré-fabricados são uma forma simples de garantir um ambiente seguro e de alta disponibilidade, devendo adotar-se neles boas práticas como UPS redundantes, uma *rack* segura e organizada, gestão apropriada da cablagem e do fluxo de ar, monitorização remota e conectividade dupla à rede, de forma a garantir a disponibilidade total dos data centers, altamente crucial para as operações das empresas e a garantia de um futuro de sucesso. ■

CIBERSEGURANÇA: O QUE DEVE TER EM CONTA NO PRÓXIMO ANO



A importância de planos de cibersegurança é maior do que nunca. As ciberameaças continuam a evoluir e a Inteligência Artificial (IA) é apenas uma das tecnologias que vão colocar a segurança das organizações à prova.

RUIDAMIÃO

SÃO POUCAS AS ORGANIZAÇÕES que já não consideram práticas de cibersegurança; são essenciais para manter as operações. É verdade que nem todas as empresas têm a mesma maturidade, mas **as empresas vão ficando cada vez mais cientes dos riscos que correm.**

As ameaças continuam a evoluir. Com a evolução da tecnologia de um modo geral, também as ciberameaças estão a evoluir para mares nunca antes navegados e que podem surpreender as organizações menos preparadas. Mas há algumas tendências a que as empresas têm que estar atentas durante o(s) próximo(s) ano(s). Inteligência artificial e os riscos da autenticação biométrica são apenas dois deles.

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

A inteligência artificial está a ser gradualmente adotada em diferentes indústrias e a cibersegurança não é exce-

ção. **A IA será utilizado em ambos os lados da barricada.** Quem ataca e quem defende vai ter de utilizar todas os avanços que a inteligência artificial tem para oferecer, sob pena de ficar para trás nesta guerra.

Algoritmos de *deep learning* estão a ser utilizados para deteção de rosto, processamento de linguagem natural e deteção de ameaças. No entanto, a IA também está a ser utilizada por cibercriminosos para desenvolver métodos mais sofisticados de malware e ataque, exigindo que as organizações façam a implementação de soluções avançadas em vez de dependerem de vulnerabilidades conhecidas e assinaturas de ataque.

Atualmente, **é impossível uma organização conseguir responder a todos os ataques que sofre diariamente sem a ajuda da inteligência artificial.** Num cenário em constante mudança, as organizações terão que se defender contra riscos mais complexos. A IA tem o potencial de efetuar uma série de mudanças sistémicas no cenário de ataque e defesa de uma organização.

MÁS CONFIGURAÇÕES DA CLOUD

A maioria dos especialistas em segurança considera que a infraestrutura na cloud é mais segura do que o que as empresas construíram para si próprias, tendo em conta

a quantidade de pessoal e recursos de segurança a que os fornecedores de cloud pública têm acesso. No entanto, **as organizações ainda são responsáveis por garantir tudo o que existe na infraestrutura**. Os erros humanos durante o processo de configuração podem fornecer aos adversários uma maneira fácil de aceder à informação que as empresas têm guardada nas suas infraestruturas.

Uma configuração incorreta pode permitir o acesso a pastas ou blocos de dados no espaço de armazenamento. Num caso recente, uma configuração incorreta numa *firewall* de um serviço de cloud pública permitiu o acesso a um arquivo contendo o código para três comandos, para além de uma lista de mais de 700 pastas ou blocos

de dados. Estes comandos permitiram ao atacante obter as credenciais da Capital One, listar ou enumerar pastas ou grupos de dados e extrair dados de determinadas pastas da empresa.

RANSOMWARE

Não é nenhuma novidade que o ransomware tem sido uma verdadeira dor de cabeça para as equipas de segurança. Infelizmente, a técnica não mostra sinais de abrandamento.

Nos primeiros nove meses de 2019, existiram mais de 600 ataques de ransomware a agências governamentais, escolas e hospitais, apenas nos Estados Unidos. Prevê-se que em 2020 o número vá aumentar, até por existir a possibilidade de se contratarem serviços

de ransomware para atacar as organizações.

Os atacantes continuam a procurar novas maneiras de monetizar os seus ataques.

Se têm malware com desempenho constante nos ambientes Windows, o próximo alvo será uma maior diversidade de sistemas, incluindo ambientes cloud, *containers* e sistemas Linux.

BIOMETRIA E UMA FALSA SENSÇÃO DE SEGURANÇA

As soluções de biometria estão a ser implementadas cada vez mais nas organizações. Apesar de ser verdade que a autenticação biométrica é mais segura do que os métodos tradicionais, é preciso relembrar que os invasores não procuram impressões digitais ou

dados faciais, mas sim **o acesso que está por trás dos métodos de autenticação segura**.

Assim, ainda que a autenticação biométrica seja uma maneira mais segura de identificar um utilizador, as organizações devem estar cientes de que sempre que há uma autenticação, esses dados biométricos devem ser cifrados e os ativos por detrás da autenticação ser mantidos em segurança. ■



— O QUE PODE CORRER MAL COM OS CHATBOTS? —

A Gartner prevê que "em 2020, a pessoa comum terá mais conversas com bots do que com o cônjuge". Parece um pouco extremo, certo?

COM OS RECENTES avanços da tecnologia, o crescimento da inteligência artificial e o aumento de assistentes inteligentes, talvez não pareça muito longe da realidade, afinal.

O mercado de chatbot está a crescer rapidamente. Essa pode ser a razão pela qual as organizações estão a procurar maneiras de usar bots para as ajudar a tornarem-se mais eficientes. Muitas empresas e organizações estão a começar a usar bots mais sofisticados que podem ser integrados em plataformas externas para facilitar as informações e automatizar processos para colaboradores e clientes.

Os chatbots podem funcionar de duas maneiras diferentes. A primeira, tendo um programa existente que permita seguir certo tipo de regras. Essas regras são comandos muito específicos, como responder a perguntas simples: "como está o tem-

po hoje?" ou "a que horas é a partida do meu voo?". A segunda é mais avançada e usa tecnologia inteligente artificial, como processamento de linguagem natural (NLP) e machine learning (ML), para ajudar a entender e desenvolver conversas mais detalhadas com os utilizadores. O processamento de linguagem natural ajuda o bot a interpretar a linguagem humana da maneira mais precisa e natural possível, enquanto o machine learning permite melhorar a forma como interagem com os utilizadores.

PARA QUE É UTILIZADO O CHATBOT?

Os bots têm muitas utilizações. Podem ajudar a reservar um voo ou até mesmo verificar os extratos do seu



- Hugo Batista -
Pre Sales and Delivery
Director Southern Europe da
EasyVista

cartão de crédito. As possibilidades são quase infinitas e dependem da complexidade do bot e da sua programação. Segundo o Salesforce's State of Service Survey, "64% dos agentes do *service desk* com chatbots de IA conseguem ter mais tempo para resolver problemas complexos, *versus* 50% dos agentes sem chatbots de IA".

No final do dia, trata-se de perceber quanto tempo o *service desk* gasta a resolver problemas de suporte e com que rapidez e eficiência.

10 RAZÕES PELAS QUAIS OS CHATBOTS MELHORAM O SEU SERVICE DESK

Os bots desempenham um papel importante no mundo do *self service* de clientes e colaboradores. Ao fornecer uma experiência positiva para esses utilizadores, também pode ajudar a melhorar a eficiência do IT e reduzir potencialmente os custos operacionais.

Graças a estes 10 tipos de utilização, os chatbots vão melhorar o seu *service desk*:

1. Resolução automática de perguntas comuns do Service Desk

O *reset* de password, por exemplo, é uma das solicitações mais comuns, e os chatbots podem ajudar na resolução desses tipos de problemas.

2. Categorização e atribuição de tickets de suporte

Conforme mencionado no primeiro ponto, os bots podem desviar os *tickets* de Nível 1, para que os agentes possam concentrar-se em questões de alta prioridade.

3. Disponibilidade 24/7 para os utilizadores

Ao contrário dos humanos, um bot pode estar disponível a qualquer momento e sempre que os utilizadores precisarem.

4. Orientação e assistência para o suporte do agente

Os bots também podem alertar o *service desk* ou a equipa de IT quando houver um problema grave na organização.

5. Acesso fácil a relatórios para agentes do Service Desk

Um chatbot pode ajudar o agente a pesquisar informações na base de dados, preparando e entregando um relatório.

O acesso a relatórios instantâneos pode ajudar os agentes a serem mais eficientes na solução de problemas.

6. Otimização de Recursos Humanos

Os bots criados especificamente para os RH podem facilitar a integração, simplificando os processos e respondendo a perguntas dos novos colaboradores.

7. Otimização da gestão do conhecimento

Os chatbots não são apenas outra maneira de fornecer informações, podem sugerir informações relevantes no local, graças às tecnologias de IA, identificar lacunas de conhecimento na sua base de conhecimento e até receber feedback dos utilizadores para melhorar o conhecimento.

8. Integração com soluções ITSM

A integração de chatbots baseados em IA em plataformas ITSM existentes permite às organizações automatizar melhor os



processos e redirecionar as solicitações do *service desk*.

9. Expansão do suporte Omnichannel

Como mencionado anteriormente, os bots podem ser integrados às ferramentas e soluções de ITSM, incluindo também portais de *self service*, plataformas de mensagens como Skype, apps corporativos e em qualquer lugar em que colaboradores ou clientes estejam. Os bots também podem identificar o canal mais apropriado para os utilizadores resolverem os seus problemas sem precisar passar pelo *service desk*.

10. Melhoria da experiência do cliente, colaborador e equipa de IT

Por último, os bots podem beneficiar a organização como um todo. Primeiro, ajudando os clientes, respondendo às perguntas o mais rápido possível e encaminhando-os para o contato certo, se necessário. Também dão suporte aos colaboradores, independentemente da sua localização - seja por meio de uma app, de

portal ou site. Por fim, ajudando os agentes do *service desk* a serem mais eficientes automatizando consultas simples e guiando-as através de procedimentos complicados.

Tendo por base estas utilizações dos chatbots há que ter em consideração que a implementação de um chatbot enfrenta vários desafios (custo, aceitação, evolução, contextualização, entre outros). Olhando para o desafio da contextualização e evolução, a maioria dos chatbots depende de NLP para entender a intenção do ser humano e de árvores de decisão para encontrar o caminho certo da solução (*happy path*). É neste ponto que se encontram os grandes problemas da implementação atual dos chatbots, as árvores de decisão têm de ter por base conhecimento, isto é, procedimentos de conhecimento que os chatbots irão seguir para encontrar a solução certa. Ao criar-se um chatbot sem ligação ao conhecimento, o mesmo só saberá responder o que tem na sua programação, podendo ser muito bom a entender a questão do utilizador, até a fazer tarefas meca-

nizadas, mas não fornece respostas contextualizadas às perguntas colocadas. Só chatbots com integração com o conhecimento poderão usar o conhecimento dos especialistas para responder às questões, e sendo esse conhecimento estruturado em procedimentos de resolução (árvores de decisão), essa resposta do chatbot será contextualização com o utilizador e responderá ao problema efetivo do mesmo, proporcionando uma melhor experiência ao utilizador.

Há que ter em conta que um chatbot sem conhecimento não conseguirá dar as respostas aos utilizadores, pode até realizar algumas tarefas, mas não irá proporcionar uma boa experiência de utilização. Também tem de se ter em conta a criação das árvores de decisão usados pelos chatbots, devendo estas ser fáceis de configurar e com o mínimo custo possível, para uma evolução constante.

É importante que o seu chatbot funcione como um complemento às ferramentas e plataformas da sua empresa, para melhorar o suporte e fornecer aos clientes e colaboradores uma experiência consistente e interativa. ■

ECOSTRUXURE DA SCHNEIDER ELECTRIC OTIMIZA PROCESSOS DA IP TELECOM

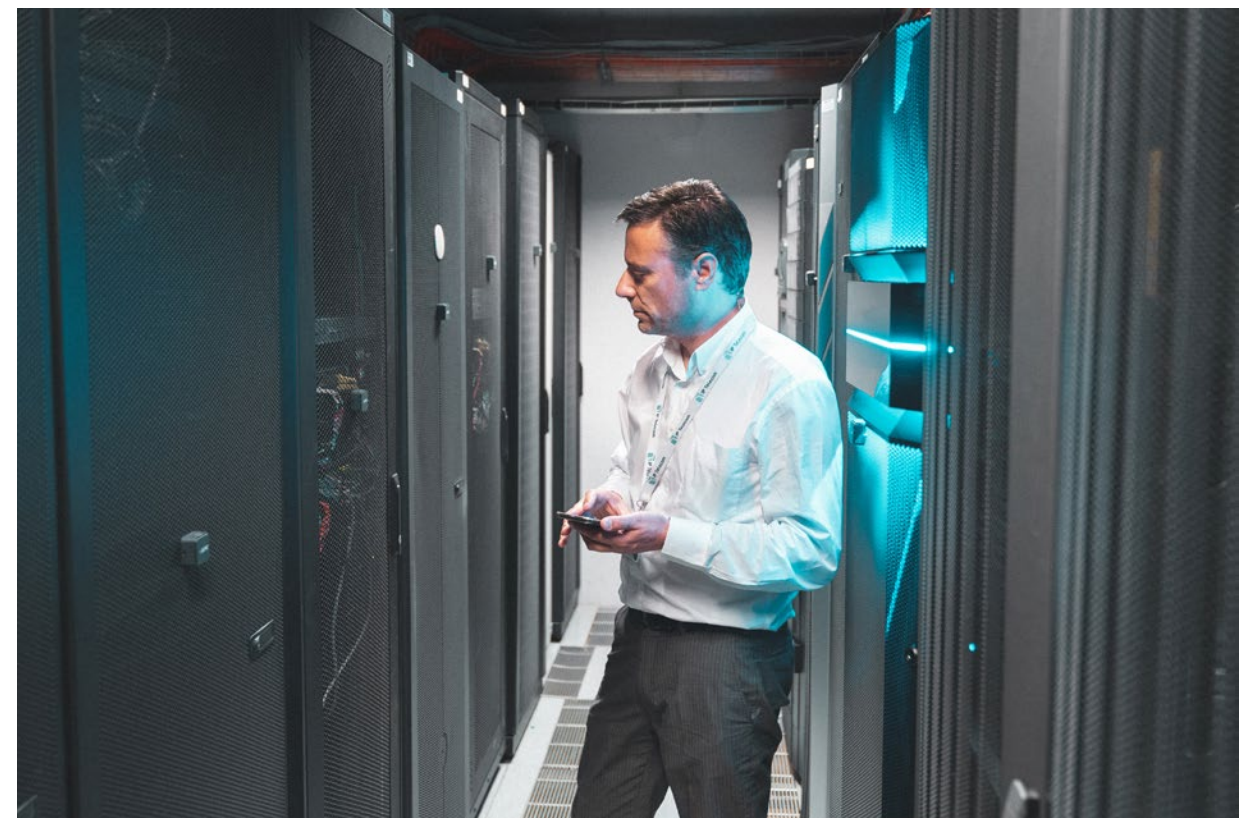
A Schneider Electric desenvolveu com a IP Telecom uma plataforma de gestão operacional para monitorização de consumos de energia e condições ambientais, que suporta também a gestão técnica dos equipamentos dos seus três data centers em Portugal.

CAMILA VIDAL

COM INÍCIO EM JANEIRO de 2018 e entrada em funcionamento em março do mesmo ano, o projeto começou com uma auditoria, realizada pela Schneider Electric à qualidade da energia, sistemas de climatização e segurança dos três data centers da IP Telecom. Após o levantamento, decidiu-se a implementação de um sistema de gestão melhorado, materializado no EcoStruxure Building, plataforma que permite uma gestão integrada de vários sistemas da Schneider Electric e de outros sistemas padrão, e que incorpora um sistema de monitorização capaz de disponibilizar indicadores chave em tempo real.

DESAFIO

“Um dos principais desafios era a gestão do CapEx e do OpEx – reduzir substancialmente o custo total de propriedade – e a redução dos riscos ao longo do ciclo de vida dos seus três data centers”, refere Rita Lourenço,

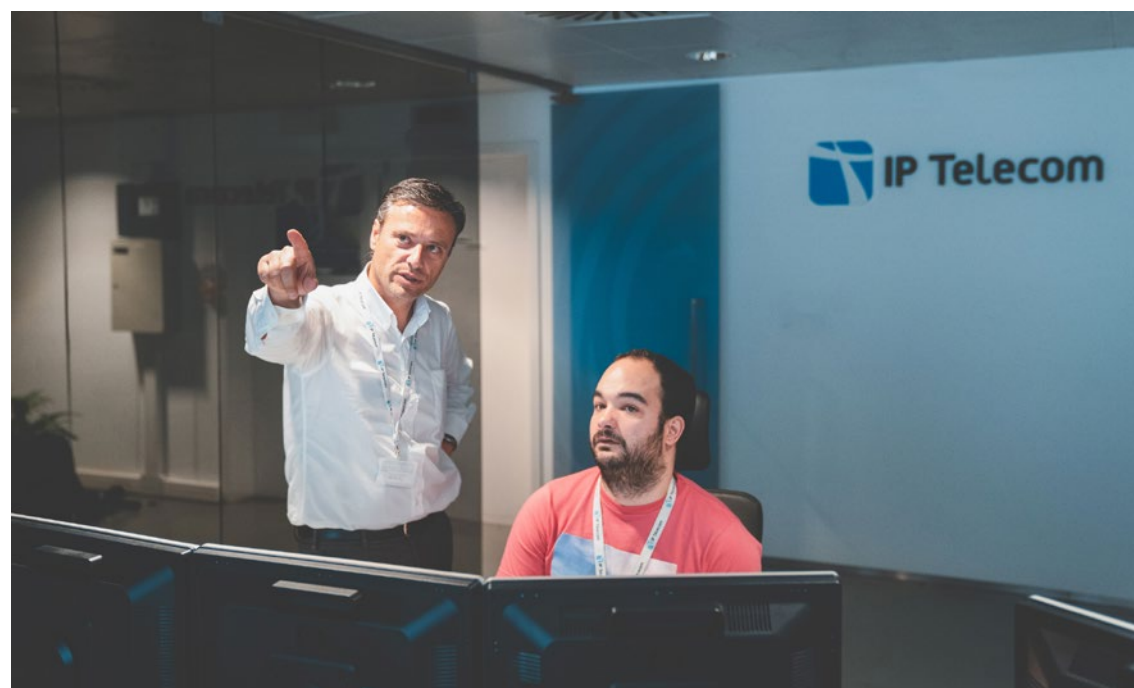


Key Account Manager da Schneider Electric. Alexandre Bezerra, Facilities Manager da IP Telecom, acrescenta que era preciso “exercer uma monitorização e um controlo efetivos sobre a infraestrutura” e “proporcionar maior fiabilidade e resiliência, maior eficiência energética e um desempenho operacional mais eficaz a todos os níveis”.

A IP Telecom refere que já dispunha de algumas ferramentas avulsas, “nomeadamente de recolha de alarmística discreta e acesso web a alguns equipamentos”, mas era necessário existir integração de todos os sistemas. O principal objetivo da IP Telecom era, então, garantir o aumento dos seus níveis de eficiência. As soluções implementadas em conjunto com a Schneider Electric permitiriam analisar e segmentar o consumo e a qualidade da energia consumida, bem como integrar todos os sistemas de suporte. É possível também aceder-se, a partir de qualquer local e qualquer dispositivo, aos dados recolhidos.

SOLUÇÃO

“Com a solução implementada pela Schneider Electric, oferecemos um conjunto de software e serviços baseados na cloud, agnósticos a qual-



quer fornecedor, que ajuda o cliente a tomar decisões de IT baseadas em factos e dados reais, melhorando a visibilidade de toda a rede”, explica Rita Lourenço. “Fornecemos serviços de solução de problemas remotos para aprimorar os recursos de IT e reduzir significativamente os custos de serviço”, assinala também. O Ecostruxure é uma plataforma “aberta”, refere a IP Telecom, de “arquitetura escalável e modular”,

“habilitada para a IoT e que, para além disso, permite integrar as infraestruturas de ambiente de data center e de edifícios”, diz Alexandre Bezerra. Esta solução foi, segundo a IP Telecom, ao encontro dos objetivos e “à perspetiva que temos dos data centers, que devem ter uma abordagem modular e que possa acompanhar as solicitações de alojamento IT”. Além disso, continua Alexandre Bezerra, “sabíamos desde o início que a implementação de uma solução de DCIM (Data Center Infrastructure Management) teria de ter uma abordagem evolutiva, assente na aprendizagem que fôssemos adquirindo durante o processo e que nos permitisse evoluir pelo caminho que melhor se adaptasse ao nosso modelo de funcionamento e operação dos nossos data centers. Encontrámos todas essas possibilidades nesta solução da Schneider Electric”.



RESULTADOS

A solução implementada permite à IP Telecom realizar relatórios energéticos completos e acionar procedimentos de manutenção preventiva e corretiva mais exatos e eficientes do que antes. Com a operação integrada das instalações e equipamentos, foi possível uma redução substancial do número de deslocamentos aos locais, refere a empresa.

Rita Lourenço assinala que “graças ao EcoStruxure, a IP Telecom conseguiu uma melhoria da sua arquitetura e um aumento da sua capacidade de monitorização”. Para além disso, “passou também a conseguir fazer uma análise preditiva das suas instalações, através do planeamento adequado, da gestão proativa e de recomendações para a otimização”. A promessa da Schneider Electric é o aumento em 30% da utilização da infraestrutura; redução em 30% de alarmes falsos; e aumento de 60% da rapidez de implantação do data center.

Alexandre Bezerra admite que “podem já verificar-se resultados positivos significati-

vos em termos de ROI”, nomeadamente a poupança de consumos energéticos em 5%; a poupança de custos energéticos em 10%; a disponibilidade de equipamentos, redução de incidentes e utilização de ativos aumentados em 20%; e os custos de manutenção otimizados em 15%. “Estes dois últimos indicadores são bastante expressivos, e são aqueles que têm maior impacto para a IP Telecom”, pois são capazes de mostrar “uma maior fiabilidade e resiliência dos nossos data centers”, refere Alexandre Bezerra.

“Por outro lado”, prossegue, representam “uma enorme economia de recursos, que nos permite implementar uma manutenção preventiva sistemática mais eficaz, prevenindo que, a médio prazo, estes indicadores possam ainda ser melhorados”, explica o responsável, que acrescenta que a “diminuição das intervenções corretivas fora de horas permite uma regularidade na atividade de Operação e Manutenção, e tem um forte impacto positivo na qualidade de vida dos colaboradores”. ■



WI-FI 6 - 802.11.AX

Novo protocolo traz mais velocidade e menos interferência.

O QUE É O WI-FI 6?

A tecnologia Wireless está em constante evolução. Depois do 802.11ac, a nova geração do padrão Wi-Fi é o Wi-Fi 6, também conhecido como 802.11ax. Este recente protocolo de conectividade sem fios aproveita os pontos fortes do 802.11ac, acrescentando eficiência e flexibilidade, e proporciona mais velocidade e capacidade em redes novas e existentes com aplicações da próxima geração.

QUAIS SÃO AS VANTAGENS DO WI-FI-6?

O Wi-Fi 6 traz melhorias reais à conectividade, tendo uma capacidade teórica máxima de 14 gigabits por segundo e pode operar tanto nas frequências de 2,4 GHz como de 5 GHz. O novo padrão de rede sem fios promete entre 30% e 40% a mais em velocidade de transferência de dados, ou seja, navegação e downloads mais rápidos.

Este padrão chegou também com o objetivo de suportar mais dispositivos conectados a uma mesma rede e pode dividir cada canal em centenas de subcanais com frequências diferentes, aumentando a velocidade de transmissão e permitindo que o ponto de acesso disponibilize ligações a mais dispositivos simultaneamente. O novo Wi-Fi 6 oferece

até oito canais MU-MIMO, ou seja, o dobro do espaço que tínhamos na quinta geração.

+ FIABILIDADE

Ligação mais consistente.

+ VELOCIDADE

4x mais rápida do que o 802.11ac.

+ CAPACIDADE

Transmissão de mais dados.

+ OTIMIZAÇÃO

Maior eficiência da bateria dos equipamentos.



Acompanhe o crescimento da tecnologia sem fios com a Decunify. Estamos disponíveis para lhe falar das tecnologias mais recentes e mais eficientes, incluindo a nova geração do padrão Wi-Fi. Consulte-nos! www.decunify.com ■

– INSÓNIA E STRESS

DURANTE OS PROCESSOS DE FECHO DO ANO –

PESQUISAS RECENTES, efetuadas por fornecedores de software, destacam alguns problemas que os profissionais enfrentam no momento de fechar as contas:

- Num estudo da Adra (2017), 87% pessoas disseram que trabalharam várias horas extras durante o processo de fecho.
- 60% referiram que os níveis de stress aumentam durante o fecho das contas (pesquisa de 2019 da FloQast) e um quarto dos entrevistados afirma que a pressão resulta na saída de colaboradores.

Dormir bem pode ser difícil em qualquer altura, mas quando chega o fecho das contas podemos enfrentar um perigo a longo prazo – a insónia crónica.

Muitas pessoas pensam que se acostumaram a dormir pouco, infelizmente isto não é verdade. Frequentemente quem dorme mal já não se apercebe do seu resultado. O nosso cérebro defende-nos de nós próprios e quando a referência passa a ser dormir pouco, ele ajusta os níveis de excitação para que nos mantenhamos acordados durante o dia. Este processo de sobrevivência tem um preço. Quanto mais alto o nível de excitação durante o dia, mais difícil é dormir à noite, e entramos num ciclo que se auto-alimenta.

A privação de sono pode afetar a regulação emocional, prejudicando as competências de comunicação e liderança, reduzir o metabolismo (criando condições para a diabetes e obesidade) e afeta competências cognitivas, como concentração e memória.

O QUE É A INSÓNIA CRÓNICA?

De acordo com os critérios de diagnóstico do DSM-5, a insónia caracteriza-se por dificuldades em iniciar e/ou manter o sono,



- Eulália Gomes -
Psicóloga, especialista em distúrbios do sono

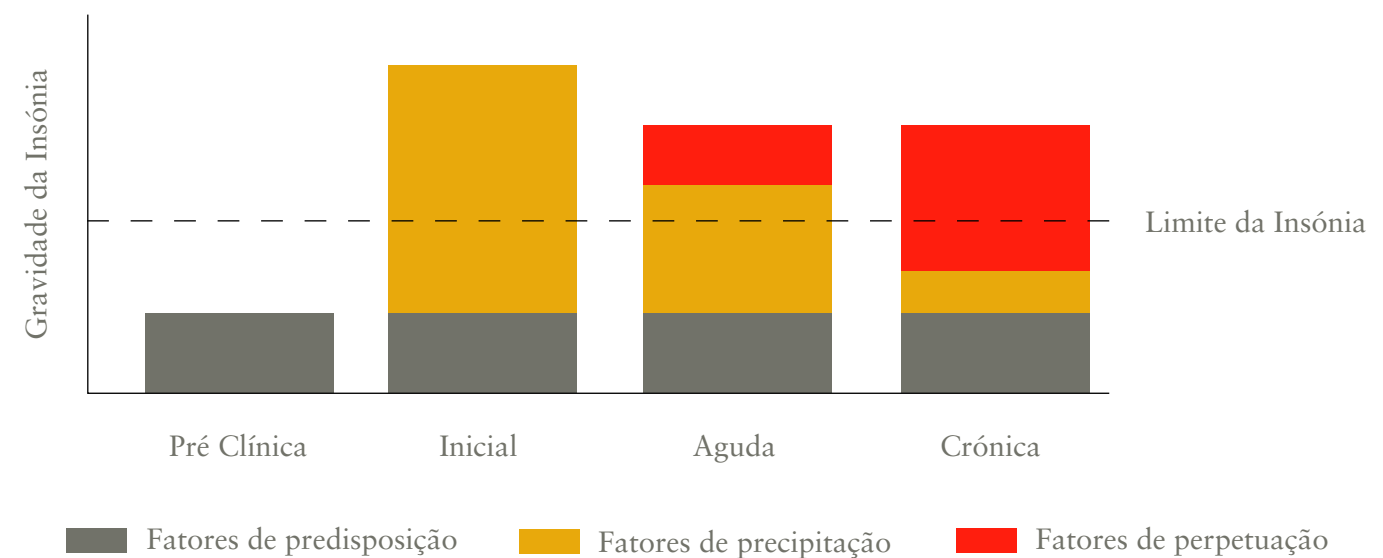
acordar demasiado cedo ou ter um sono não reparador.

A insónia causa perturbação clínica significativa, dificuldades nas atividades sociais ou em áreas importantes do funcionamento diurno e, pelo menos, um dos seguintes sintomas pode ser atribuído às dificuldades de sono: fadiga, dificuldades de concentração ou memória, disfuncionalidade social, alterações de humor, irritabilidade, sonolência diurna, redução na motivação, tendência a erros e acidentes.

E COMO PODE O STRESS ASSOCIADO AO FECHO DO ANO CONDUZIR À INSÓNIA CRÓNICA?

O modelo comportamental dos 3 Ps da insónia de Spielman descreve como a insónia aguda se pode tornar crónica e auto-perpetuante. O modelo é baseado na interação de três fatores.

MODELO DOS 3 Ps DA INSÓNIA



OS FATORES PREDISPONENTES

Os fatores predisponentes estendem-se por todo o espectro biológico, psicológico e social e podem ser características como a hiper-reatividade e a tendência a ter pensamentos ruminantes.

OS FATORES PRECIPITANTES

Os fatores precipitantes são ocorrências agudas que desencadeiam distúrbios do sono. Estes gatilhos estão habitualmente relacionados com

eventos provocadores de respostas de stress (o final do ano fiscal, por ex.).

A resposta ao stress é um conceito amplo que engloba reações cognitivas, emocionais e neurobiológicas. Não apenas os fatores de stress variam, como também pessoas diferentes reagem de maneira diferente. E são precisamente essas diferenças na regulação do stress que contribuem para as diferenças no risco de insónia.



AS PESSOAS COM INSÓNIA REALIZAM "ATIVIDADES COMPENSATÓRIAS" COMO FICAR MAIS TEMPO NA CAMA

FATORES PERPETUANTES

Os fatores perpetuantes referem-se aos comportamentos que são adotados para compensar ou lidar com a insónia aguda e que levam a que esta se torne uma condição médica.

A pesquisa e o tratamento têm focado alguns tipos de comportamentos que agem negativamente como fatores perpetuantes:

Comportamentos intuitivos mas negativos

As pessoas com insónia tendem a realizar atividades compensatórias para aumentar a oportunidade de dormir, ficando mais tempo na cama. Esta tendência para a extensão do tempo na cama é, a longo prazo, problemática, pois leva a um condicionamento em que o cérebro não percebe a cama como um local para dormir.

Ansiedade com o sono

A preocupação com o sono pode levar a ansiedade, pavor ou pânico apenas com a perspetiva de não conseguir dormir. É assim que a ansiedade e a insónia se alimentam e se cria um ciclo.

Insónia e estilo de vida

A insónia pode ser perpetuada por comportamentos e padrões de vida. Estilos de vida e hábitos de sono não saudáveis podem levar à insónia (sem nenhum problema médico subjacente), ou podem piorar a insónia causada por outro problema.

GERIR O DIA PARA DORMIR À NOITE:

Para que a insónia não se torne crónica quando acontece esporadicamente ou para que seja revertida quando instalada, há algumas dicas que podemos seguir.

- Praticar exercícios de relaxamento;

- Criar rotinas, com horários consistentes para acordar e dormir;
- Ter uma boa higiene do sono;
- Não trabalhar em casa à noite;
- Não fazer sestas (mesmo que curtas) à tarde;
- Apanhar sol pela manhã;
- Fazer exercício;
- Descobrir o que nos faz mais felizes.

Abordar a insónia em vez de deixar que ela se torne a norma, é muito importante para a nossa saúde. Se o estilo de vida e os hábitos de sono não saudáveis são a causa da insónia, existem Técnicas Cognitivas Comportamentais (CBT-I) que resultam em remissão da insónia em 90% das pessoas. Se já tentou alterar os seus comportamentos de sono e não funcionou, é importante levar isso a sério e conversar com o seu médico. ■

<http://consultadainsonia.pt/>



- DPSC2020 -

15 - 01 - 2020

Porto

A Universidade Lusófona do Porto vai receber a edição de 2020 do Digital Privacy and Security Conference. A conferência irá discutir como, à medida que a era digital amadurece, a cibersegurança evolui e as vulnerabilidades de software diminuem, mas as pessoas estão mais expostas hoje do que nunca.



- BUILDING THE FUTURE -

28 e 29 - 01 - 2020

Lisboa

A segunda edição do Building the Future volta a realizar-se no Pavilhão Carlos Lopes, em Lisboa, e vai contar com sessões técnicas orientadas para os negócios e as estratégias, demonstrações, experiências tecnológicas e palestras que vão focar temas como a transformação digital.



- ACTION WEEK LISBON -

03 a 07 - 02 - 2020

Cascais

Cascais vai receber o Action Week Lisbon, que tem como objetivo reunir o ecossistema digital para identificar e trabalhar em desafios comuns e estabelecer soluções que impactam positivamente todo o setor. IA, machine learning e 5G são apenas alguns dos temas que serão debatidos nesta conferência.



- IDC FUTUREScape 2020 -

18 - 02 - 2020

Lisboa

O IDC FutureScape 2020 vai permitir perceber de que forma as empresas se organizam para reinventar os seus departamentos de IT e descobrir como adquirem as capacidades necessárias para competirem num mercado sujeito a inovação. Já existem oradores confirmados, entre eles Philip Carter.



- Javier Méndez abre Casa Davolta em Cascais -

DESDE O INÍCIO DO VERÃO que o restaurante Casa Davolta pode ser visitado na rua São José, número 353, na localidade de Areia, junto à praia do Guincho. Javier Méndez trabalhou em restaurantes de Andaluzia e Catalunha, e na chegada a Portugal promete não esquecer as raízes da gastronomia espanhola. De entre as especialidades da carta, destaca-se a açorda de crustáceos ou o polvo “à feira”, ou “à galega”. Do lado das carnes, pode escolher-se, por exemplo, rabo de touro com *foie gras* ou pato-real e especiarias. O restaurante está aberto entre as 12h45 e as 14h30 e novamente à hora de jantar, das 19h30 às 22h00, de terça-feira a sábado. ■



- Corteo, do Cirque du Soleil, em Lisboa de 3 a 12 de janeiro -

A ALTICE ARENA ACOLHE, no início de 2020, o espetáculo do Cirque du Soleil “Corteo” – cortejo em italiano. O espetáculo reúne a performance de um ator com a de um acrobata. O palhaço é a figura central deste espetáculo, realçando-se a sua “força e fragilidade, assim como a sabedoria e a bondade, de modo a ilustrar a parte da humanidade que se encontra em cada um de nós”, explica a organização do evento. Acontecem sessões todos os dias, exceto na segunda-feira. Os bilhetes custam entre 37 e 75 euros. Horários disponíveis - sex: 21h30; sáb: 17h30, 21h30; dom: 14h, 18h; ter: 21h30; quar: 21h30; quin: 21h30. ■



- Coro, Ballet e Orquestra do Exército Russo no Porto e em Lisboa -

A 26 DE DEZEMBRO no Porto, na Casa da Música, e a 11 de janeiro no Teatro Tivoli BBVA, em Lisboa, o Exército Russo regressa a Portugal. Mais de cem artistas pisam o palco, com as suas vozes, danças e música, e a direção de Valery Tkachenko. O Coro, Ballet e Orquestra do Exército Russo prometem levar ao público "energia e harmonia", que se conjugam neste espetáculo "capaz de comover espectadores de qualquer idade". Para o evento em Lisboa, o preço vai dos 32 aos 40 euros. O espetáculo decorre a um sábado, dia 11 de janeiro de 2020. ■



- O QUE NOS LEVA MAIS DEPRESSA AO ESPAÇO? -

Em Marte há água congelada a apenas 2,5 cm abaixo da superfície - informação que pode ser decisiva para eventuais aterragens humanas -, e o foguetão da NASA com destino à Lua, que abre a missão Artemis, só estará pronto para descolar em 2021, não no final de 2020, como antes previsto. 2020 não será, certamente, o ano em que os humanos rumam a Marte e não será também o ano em que regressam à Lua. A verdade é que, entre 1969 e 1972, o ímpeto de provar a supremacia dos EUA em plena Guerra Fria era superior ao ímpeto científico. Talvez por isso não tenha havido uma missão comparável à Apollo. A pergunta que se impõe: poderá a nova “Ciber Guerra Fria” acelerar, também desta vez, a descoberta do espaço?



OBRIGADO POR TER LIDO A IT Insight

Para continuar a receber regularmente a sua IT Insight, por favor atualize os seus dados profissionais [aqui](#)

Conheça a política de privacidade da IT Insight [aqui](#)

IT Insight

DIRETOR: Henrique Carreiro



CHEFE DE REDAÇÃO: Rui Damião - rui.damiao@medianext.pt

REDAÇÃO: Camila Vidal, Margarida Bento

GESTÃO DE PARCEIROS:

João Calvão - joao.calvao@medianext.pt

Rita Castro - rita.castro@medianext.pt

ARTE E PAGINAÇÃO: Teresa Rodrigues

FOTOGRAFIA: Jorge Correia Luís, Rui Santos Jorge

WEB: João Bernardes

DESENVOLVIMENTO WEB: Global Pixel

COLABORARAM NESTE NÚMERO: Eulália Gomes

A REVISTA DIGITAL INTERATIVA IT INSIGHT É EDITADA POR:
MediaNext Professional Information Lda.

CEO: Pedro Botelho

PUBLISHER: Jorge Bento

SEDE: Largo da Lagoa, 7c, 2795-116 Linda-a-Velha, Portugal

TEL: (+351) 214 147 300 | **FAX:** (+351) 214 147 301

IT INSIGHT está registada na Entidade Reguladora para a Comunicação Social nº127295

Consulte [aqui](#) o Estatuto Editorial

PROPRIEDADES E DIREITOS

A propriedade do título “IT Insight” é de MediaNext Lda., NIPC 510 551 866. Proprietários com mais de 5% de Capital Social: Margarida Bento e Pedro Botelho. Todos os direitos reservados. A reprodução do conteúdo (total ou parcial) sem permissão escrita do editor é proibida. O editor fará todos os esforços para que o material mantenha fidelidade ao original, não podendo ser responsabilizado por gralhas ou erros gráficos surgidos. As opiniões expressas em artigos assinados são da inteira responsabilidade dos seus autores.

A IT Insight utiliza as melhores práticas em privacidade de dados

Editado por:

**media
NEXT**

IT Insight é membro de:

acepi
ASSOCIAÇÃO DO
COMÉRCIO ELECTRÓNICO E PUBLICIDADE INTERACTIVA