



Visão do mercado

Francisco Ferrão

Consultor/Professor/Expresso
fmferrao@net.novis.pt



O mercado actual está segmentado do seguinte modo:

- Sistemas de gestão “in-house” que asseguram as funções operacionais da organização utilizando tecnologias mais “tradicionais”.
- Sistemas de gestão “in-house” que estão “abertos” ao exterior e ao interior, isto é, que permitem a interacção directa dos seus clientes/cidadãos, e dos seus próprios colaboradores, recorrendo à Internet (e Intranet) e em que as funções de gestão não estão só a nível operacional mas também a nível tático e estratégico para as organizações.

O mercado actual está segmentado do seguinte modo:

- Sistemas de gestão parcial, ou totalmente, virtualizados, isto é, em que a utilização desses sistemas se faz “on-demand” recorrendo a tecnologias *SaaS* ou mesmo ao *Cloud Computing* permitindo às organizações apenas ter que se preocupar com as funções de gestão a vários níveis dessas organizações e não com a gestão dessas tecnologias.

As grandes questões relativas aos SI continuam a colocar-se:

- Apesar da oferta tecnológica ser cada vez mais sofisticada, e variada, como fazer evoluir a utilização dos SI das aplicações operacionais para aplicações a nível tático e estratégico ?

As grandes questões relativas aos SI continuam a colocar-se:

- Como melhorar a qualidade da gestão das organizações passando de uma gestão qualitativa, baseada essencialmente na intuição, para uma gestão quantitativa em que há uma evolução para uma organização prestadora de serviços de qualidade, baseada numa mudança dos seus processos, e é a base da melhoria contínua a todos os níveis (o mesmo se passando com os próprios SI com a norma ISO 20000) ?

As grandes questões relativas aos SI continuam a colocar-se:

- A quem recorrer para efectuar este processo de transformação, a pessoas das organizações ou a entidades externas que muitas vezes são as próprias entidades que prestam serviços de SI mas que eventualmente não estão preparadas para prestar também esse serviço ?

- A pertinência destas questões , e que reportamos ser crítica para as organizações em geral, e a Administração Pública em particular, continua, na nossa opinião, na ordem do dia e para as quais as respostas ainda não são fáceis de encontrar.
- Um dos factores que poderá contribuir para a sua solução será a maior qualificação dos quadros dirigentes mas que ainda está longe de cobrir as necessidades das organizações. Não esquecer que para que essa transformação seja possível são necessários patronos ao mais alto nível que também não são fáceis de encontrar ou sensibilizar.



Obrigado

Francisco Ferrão

Consultor/Professor/Expresso
fmferrao@net.novis.pt

