

# Destaque

17.09.2015 Reitoria da Universidade Nova de Lisboa



**itSMF**  
The IT Service Management Forum

Portugal ■

## AGENDA\*

- 09h00-09h30:** Receção
- 09h30-09h45:** Abertura  
**Rogério Costa**, *Presidente, itSMF Portugal*
- 09h45-10h15:** Keynote speaker  
**António Murta**, *Managing Partner, Pathena SA*
- 10h15-10h45:** De Full a Multisourcing: a experiência das TI na EDP  
**Filipe Lucas**, *Diretor de Infraestruturas e Serviços de TI, Grupo EDP*
- 10h45-11h15:** Coffee break
- 11h15-11h45:** Fusão EP/REFER: impacto na gestão dos Sistemas de Informação  
**Mário Nogueira**, *Diretor de Sistemas de Informação, Infraestruturas de Portugal*
- 11h45-12h15:** Projeto com ITIL, SCRUM, PMBOK  
**Nuno Ferreira**
- 12h15-12h45:** ITSM e mais Além: Foco nos utilizadores  
**Paulo Magalhães**
- 12h45-14h15:** Almoço
- 14h15-14h45:** Keynote speaker  
**Barclay Rae**, *Independent Management Consultant*
- 14h45-15h15:** Integration between ITIL and TOGAF  
**Nelson Pinheiro da Gama**
- 15h15-15h45:** Lean IT: Eliminar Desperdício e Gerar Valor ao Cliente  
**Pedro Mota**
- 15h45-16h00:** Q&A
- 16h00-16h30:** Coffee break
- 16h30-17h15:** Grande Debate: Inovação e tendências na Gestão de Serviços de TI  
Moderação: **Luísa Dâmaso**, *Jornalista*
- 17h15:** Encerramento e entrega de prémio de participação

\* Este programa poderá sofrer alterações.  
Consulte a agenda atualizada em [www.itsmf.pt](http://www.itsmf.pt)

## Convidamo-lo(a) a juntar-se a nós na 12ª Conferência Anual da itSMF Portugal!

Os responsáveis de Sistemas e Tecnologias de Informação reconhecem, cada vez mais, na adoção de referenciais de boas práticas e de *standards* universais uma mais-valia para o sucesso dos seus projetos e das suas organizações. No contexto da Gestão de Serviços, o ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), cuja primeira versão foi publicada em finais dos anos 80, foi globalmente reconhecido como o referencial de facto e tem vindo ao longo dos anos a evoluir, adaptando-se a novos requisitos e desafios, e incorporando melhorias tendo por base os contributos de uma comunidade ativa.

Em simultâneo, outros *standards* e referenciais (como COBIT5, Lean IT, Agile e DevOps) têm também emergido no âmbito da Gestão de Serviços, alguns atuando no mesmo contexto de intervenção do ITIL, outros claramente complementares. Todos esses referenciais têm contribuído para a clarificação de alguns conceitos como "IT Operations", "IT Management" e "IT Governance". Mas o fundamental é que cada organização possa efetuar a sua avaliação dos referenciais e *standards* existentes, selecionar os que melhor se adaptam à sua realidade, decidir sobre o âmbito de implementação e definir ambições de formalização e reconhecimento dessas implementações (por exemplo, através de certificações).

A constante e cada vez maior pressão pela otimização dos recursos (fazer mais por menos) promove uma intensa discussão nas organizações entre a necessidade de garantir rigor e controlo na gestão e prestação de serviços, e entre a necessidade de agilizar processos e garantir tempos de resposta ainda mais reduzidos. **Importa por isso refletir sobre de que forma todo este universo de boas práticas na Gestão de Serviços, sejam as mais históricas, sejam as mais recentes, contribuem com soluções efetivas e adaptadas a estes novos desafios e possibilitem aos Sistemas e Tecnologias de Informação constituírem um suporte ativo e essencial do negócio, muitas vezes redefinindo-o.**

Confirme, desde já, a sua presença para o email: [secretariado@itsmf.pt](mailto:secretariado@itsmf.pt), ou através do telefone **21 421 62 39**

Patrocinador Ouro

Patrocinador Bronze

Patrocinador Pastas

Patrocinador Prémio

Apoios Institucionais

**easyVISTA™**  
CONSUMER SERVICE MANAGEMENT



**apcer**

**Rumos**

**apdsi**  
Associação para a  
Promoção e Desenvolvimento  
da Sociedade da Informação

**IDC**  
Analyze the Future