



Proposta de Sessão Temática

Serviços Partilhados

DESCRIÇÃO DO TEMA DA SESSÃO

Os Serviços Partilhados (SP) remete-nos para uma estratégia colaborativa segundo a qual serviços transversais comuns a diversas unidades de negócio de uma organização, são concentrados em unidades de negócio semiautónomas, usualmente designadas por Centros de Serviços Partilhados, com localização física específica, com recursos concentrados e uma estrutura de gestão que promove a eficiência e eficácia. Os Centros de Serviços Partilhados primam pela simplificação, uniformização e especialização dos serviços prestados, que por um lado procuram contribuir para a redução dos custos, derivados da economia de escala, e por outro alvitram a melhoria na qualidade e nos níveis de serviço.

Apesar de constituir uma inovação nos modelos operacionais e no desenvolvimento organizacional encetada pelo sector privado, também os governos estão atualmente muito empenhados na implementação de serviços partilhados pressionados pela necessidade de serem mais eficientes. Porém trata-se de uma realidade diferente em termos culturais e organizacionais.

As Tecnologias da Informação e da Comunicação, no contexto dos SP, são elementos impulsionadores da autoaprendizagem e suporte ativo das comunidades aprendentes. O papel das tecnologias da informação nas organizações mudou significativamente, evoluindo do suporte administrativo para um papel estratégico, apoiando e definindo estratégias empresariais.

A evolução dos SP, pela especialização em serviços de alto valor acrescentado fez emergir novas abordagens e novos conceitos. Termos como nearshore e offshore são utilizados para identificar respetivamente serviços e fornecedores de serviços prestados em países geograficamente próximos (normalmente países que partilham fronteiras ou com fusos horários compatíveis) ou distantes do país que encomenda o serviço respetivamente.

A emergência e rápida evolução dos modelos de SP, com o aparecimento de novas estruturas, de que são exemplos os Centros de Competências (CoC) e Centros de Especialidades (CoEx), convidam a uma convergência de esforços entre Académicos e Profissionais responsáveis pelos Centros de Serviços Partilhados. É, de facto, uma área onde a investigação aplicada pode e deve dar um contributo para a estabilização de abordagens, definição de modelos, abordagens de mercados, identificação de mercados alvo, caracterização e aprofundamento do conceito de “produto serviço”, entre outros.

Levando em consideração o exposto, propõe-se que a Sessão temática sobre Serviços Partilhados seja formatada segundo as lógicas académicas, com apresentação e discussão de artigos científicos sujeitos a revisão por pares, mas também seja considerada uma Sessão conjunta entre Profissionais da área e Académicos, onde se procurem pontos de convergência por forma a identificar linhas de investigação aplicada.

A submissão de artigos está aberta às comunidades académica e empresarial com trabalhos de investigação e desenvolvimento relevantes no domínio dos serviços partilhados.

Os trabalhos serão selecionados em função da sua originalidade, clareza e contributo nas seguintes áreas:

- Modelos de Serviços Partilhados
- Estratégia de implementação nos Serviços Partilhados
- Evolução e tendências nos Serviços Partilhados
- Centros de excelência/valor acrescentado
- A qualidade dos Serviços em Serviços Partilhados
- Gestão de Conhecimento Organizacional nos CSP
- Serviços Partilhados na Administração Pública
- Os Serviços Partilhados na Administração Pública Portuguesa
- Serviços partilhados na Administração Pública Local
- Modelos de gestão de compras em Serviços Partilhados
- Eficiência e eficácia em estratégias de Serviços Partilhados

RESPONSÁVEIS PELA SESSÃO

1	Nome	JOSÉ AGOSTINHO DE SOUSA PINTO
	Afiliação	IACAP-Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto
	Email	apinto@iscap.ipp.pt
	CV Resumido	Doutorado em Engenharia de Tecnologias e Sistemas de Informação pela Universidade do Minho, com a tese “Um modelo para a Gestão do Conhecimento Organizacional no contexto dos Serviços Partilhados com recurso à utilização do e-Learning”. Professor Especialista em Sistemas de Informação, Dec. Lei 206/2009. Mestrado em Sistemas de Informação pela Universidade do Minho com a dissertação “Um Novo Modelo de Implementação de Serviços Partilhados em Tecnologias e Sistemas de Informação”.

		<p>Professor no Departamento de Informática do ISCAP-IPP.</p> <p>Gestor de Unidade de Negócio de Serviços Partilhados.</p> <p>Publicou diversos artigos científicos nas áreas dos Serviços Partilhados, como ” The integration of Information Systems Shared Services Center with E-Learning for Sharing Knowledge Capabilities”,</p> <p>“A Gestão do Conhecimento Organizacional no contexto dos Serviços Partilhados”,</p> <p>“A Model for Managing Organizational Knowledge in the context of the Shared Services supported by the ELearning”</p> <p>“Sistemas adaptativos complexos para e-learning numa arquitetura orientadas a serviços nos de serviços partilhados”</p> <p>“E-learning Shared Service commoditization under Complex Adaptive Service Oriented Architecture”</p> <p>“O E-learning como Instrumento de Gestão do Conhecimento Organizacional nos Serviços Partilhados da Administração Pública”</p> <p>“The e-learning as a shared service in the Shared Services Centers”</p>
2	Nome	LUÍSA CRISTINA DOMINGUES MIRANDA
	Afiliação	ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa
	Email	luisa.domingues@iscte.pt
	CV Resumido	<p>Professora Associada do ISCTE-IUL no Departamento de Ciências e Tecnologias da Informação.</p> <p>Doutorada em Ciências e Tecnologias da Informação pelo ISCTE , com a tese “Modelo de análise de performance para o centro de serviços partilhados da administração pública portuguesa caso de estudo: GeRAP, E.P.E.”</p> <p>Mestrado em Gestão de Empresas pelo ISCTE-IUL e Licenciatura em Informática e Gestão de Empresas pelo ISCTE-IUL.</p> <p>Publicou diversos artigos científicos nas áreas dos Serviços Partilhados, como “Proposal for Shared Services Performance Management Model Applied to Portuguese Public Administration”,</p> <p>”Management Model Proposal for Portuguese Public Administration Shared Services”,</p> <p>“The Portuguese Public Administration Shared Services Solution And Management Model”</p>
3	Nome	JOSÉ ADRIANO GOMES PIRES
	Afiliação	IPB – Instituto Politécnico de Bragança
	Email	adriano@ipb.pt
	CV Resumido	<p>Professor Coordenador com Agregação no Departamento de Informática e Comunicações da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico de Bragança. É licenciado e mestrado em Informática de Gestão, doutorado em Tecnologias e Sistemas de Informação, pela Universidade do Minho e concluiu a sua agregação em Empreendedorismo e Inovação, nessa mesma Universidade em Junho de 2013.</p> <p>Desempenhou o cargo de Presidente do Conselho Diretivo da ESTiG-IPB entre 2001 e 2006, ano a partir do qual assumiu a coordenação da pré-presidência para o empreendedorismo e Inovação do IPB.</p> <p>Possui a certificação de Auditor de Inovação, atribuída pela COTEC/APCER</p>

COMISSÃO CIENTÍFICA

Nome	Afiliação	Email
Agostinho de Sousa Pinto	ISCAP	apinto@iscap.ipp.pt
Carlos Guterres	ISEG/ESPAP	carlos.guterres@espap.pt
Delfina Sá Soares	UMINHO	dss@dsi.uminho.pt
Helena Monteiro	ISCSP	hmonteiro@iscsp.ulisboa.pt
Henrique O'Neill	ISCTE	henrique.oneill@iscte.pt
Isabel Ferreira	IPCA	iferreira@ipca.pt
José Adriano Gomes Pires	IPB	adriano@ipb.pt
José Carlos Nascimento	UMINHO	jcn@dsi.uminho.pt
José Luis Sousa	IBMC/UP	jsousa@ibmc.up.pt
Luís Alfredo Amaral	UMINHO	aamaral@uminho.pt
Luísa Cristina Domingues	ISCTE	luisa.domingues@iscte.pt
Paulo Rupino Cunha	UCOIMBRA	rupino@dei.uc.pt