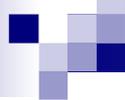




Direcionadores para o processo decisório na terceirização da manutenção de software

Pesquisadores:
Odalis Jodoé Allievi,
Rejane M C Figueiredo



Agenda

- Introdução

- Problema

- Objetivo

- Metodologia

- Pesquisa Bibliográfica

- Estudo de Caso

- Condicionantes para o processo decisório

- Conclusões e Trabalhos futuros

Introdução

- A Manutenção de Software é a atividade que mais consome recursos no ciclo de vida de um software;
- A Terceirização pode ser a solução para o esforço demandado pela Manutenção de Software;
- Decidir terceirizar, ou não, é um processo crítico que influencia no sucesso, ou fracasso, do processo de Terceirização
- Há poucos estudos sobre modelos de gestão e processos decisórios para a terceirização da manutenção de software

Problema

- Terceirizar, ou não, é uma questão complexa.
- Manutenção *Insourcing* traz resultados diferentes da *outsourcing*.
- Há muitos modelos de gestão, porém, não se encontram modelos que abordem as especificidades da manutenção de software.
- As etapas de um processo decisório estão sujeitos a falhas.
- Pergunta: **Que condicionantes dever ser observadas para a decisão de terceirização da manutenção de software?**

Objetivo

■ Geral

- Definir condicionantes que devem ser observadas no processo de decisão em terceirização da manutenção de software

■ Específicos

- Caracterizar o processo de manutenção de software
- Caracterizar o processo de terceirização da manutenção de software
- Caracterizar o processo decisório da terceirização da manutenção de software
- Identificar condicionantes para o processo decisório da terceirização da manutenção de software

Metodologia

Planejamento da Pesquisa

Definição do problema de pesquisa e seleção da metodologia

Pesquisa Descritiva

Definir objetivos e buscar características do fenômeno em estudo

Coleta de Dados

Pesquisa Bibliográfica

- Manutenção de Software
- Terceirização
- Processo Decisório
- Modelos de Gestão de TI (e-SCM) -The eSourcing Capability Model for Client Organizations

Estudo de Caso

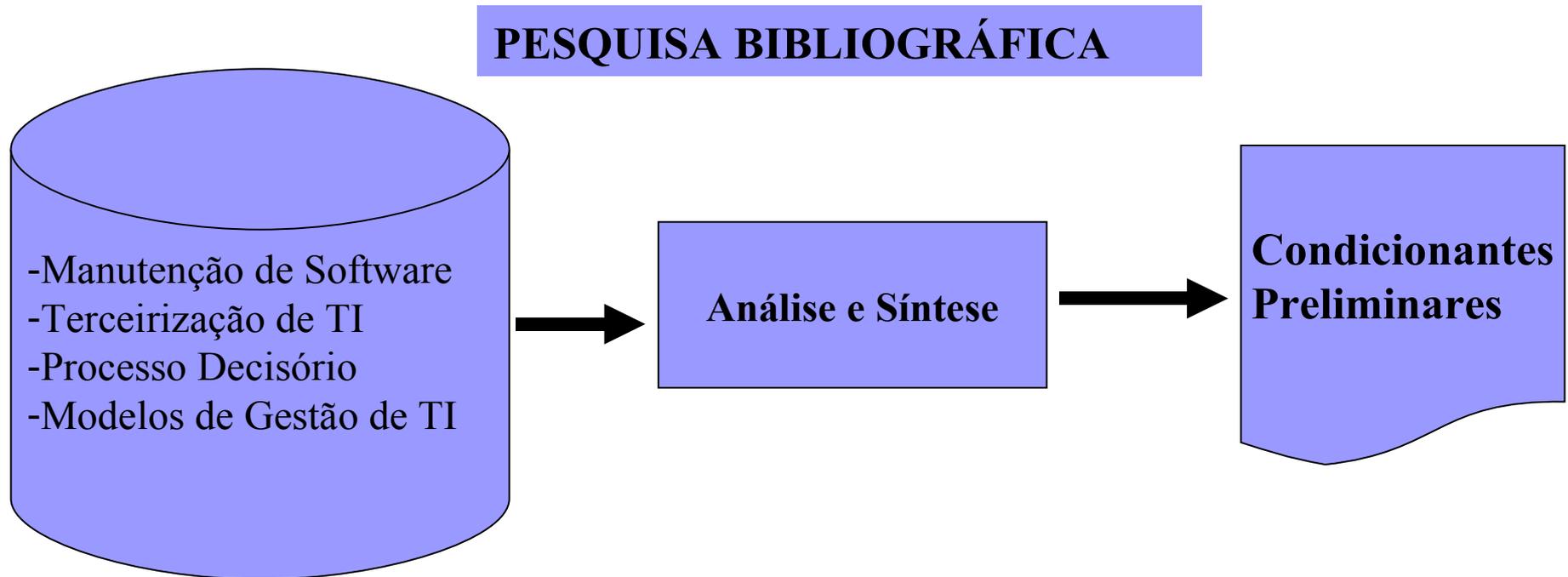
- Pesquisa Documental
- Observação Participante
- Entrevista

Análise e Interpretação dos dados (identificar condicionantes)

Redação dos resultados (definir as condicionantes)

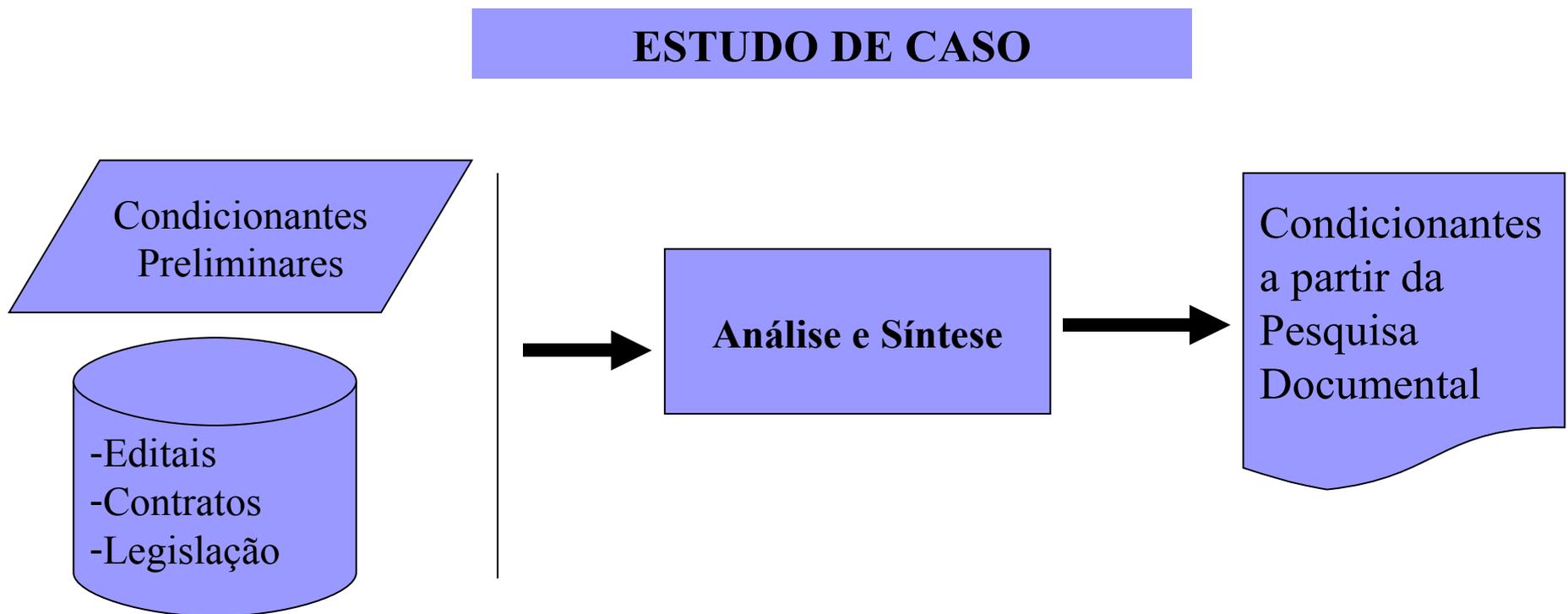
Metodologia

- Processo de desenvolvimento da pesquisa
 - Etapa 1 – Formulação de condicionantes “Preliminares” a partir de Pesquisa Bibliográfica (Referencial Teórico)



Metodologia

- Processo de desenvolvimento da pesquisa
 - Etapa 2 - Pesquisa documental



Estudo de caso

- OBJETO (Empresa)
 - Está entre os 5 maiores bancos brasileiros
 - Investe mais de 1 bilhão de reais em TI por ano
 - Possui mais de 1.000 sistemas de informação próprios
- Histórico de contratações
- Situação Atual (Software)
 - 9 contratos em andamento (6 empresas)
 - R\$ 350 milhões
 - Processo decisório utilizado na organização

Metodologia

- Processo de desenvolvimento da pesquisa
 - Etapa 3 – Observação participante



RESULTADO

Parte I

- Condicionantes

- Conjunto de significados das palavras: condicionante, restrição, fator, critério, aspecto, premissa, argumento, dedução, preferência, atributo, diretriz, observação, regras, imposição

Aderência	Pessoas
Fornecedores	Processos
Indicadores	Riscos
Legislação	Tempo
Objeto	Valores financeiros

RESULTADO

Parte I – Condicionantes identificadas e seu alinhamento com as práticas do **e-SCM-CL**

Condicionantes	Práticas da fase de Análise
Aderência	*opa01, **app02, app03
Fornecedores	app01
Indicadores	opa02
Legislação	opa02
Objeto	opa03, opa04
Processo	opa01
Riscos	app02, app04
Valores financeiros	app02

Subprocessos da Análise de Fornecimento:

- Definir o estado corrente (opa01)
- Critérios de Fornecimento (opa02)
- Identificação da Demanda (opa03)

Perspectiva de Fornecimento (app01)

- Caso de Negócio (app02)
- Modelo de Governança (app03)
- Análise de Risco e Impacto (app04)
- Decisão de Iniciar o Fornecimento

*Análise de Oportunidade de Fornecimento

**Perspectiva de Fornecimento

Metodologia

- Processo de desenvolvimento da pesquisa
 - Etapa 4: Elaboração de roteiro de entrevista com as condicionantes formuladas nas etapas anteriores

ESTUDO DE CASO



Metodologia

- Processo de desenvolvimento da pesquisa
 - Etapa 5: Aplicação do roteiro de entrevista para confirmação de uso das condicionantes

ESTUDO DE CASO

Resultado
das
Entrevistas

Decupagem, Análise
e Síntese

*Confirmação
das
Condicionantes*

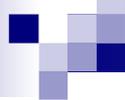


Conclusões

- Identificadas, definidas e confirmadas:
10 condicionantes para o processo de decisão na terceirização da manutenção de software
- Faltam modelos de manutenção de software tão bem desenvolvidos quanto os de desenvolvimento
- Terceirizar a manutenção de software exige esforço duplo (manutenção e desenvolvimento).
- Todas as funções de TI podem ser terceirizadas, porém, qual o impacto de cada uma delas?

Conclusões

- As condicionantes foram utilizadas em uma grande empresa, podem servir como subsídios para esta ou outras empresas diante de situação semelhante.
- Estas condicionantes precisam ser resolvidas em algum momento (porque não antes de decidir?)
- Empresas públicas são obrigadas a resolver as condicionantes objeto, valores financeiros e tempo por força lei no edital de licitação
- As 10 condicionantes identificadas podem servir de ponto de partida em processos de terceirização da manutenção de software



TRABALHOS FUTUROS

- Validação das condicionantes
- Taxonomia
- Aplicabilidade em desenvolvimento de software
- Estabelecimento de pesos
- Avaliação de uma ação de terceirização que tenha usado estas condicionantes
- Complementação destas condicionantes com condicionantes afetivas/emocionais



Obrigado!