

Investigação sobre a percepção das empresas prestadoras de serviços e soluções de TI para a administração Pública Federal Brasileira**Research on the perception of service providers and TI solutions for the Brazilian Federal Public Administration**

Recebimento dos originais: 09/03/2019

Aceitação para publicação: 08/04/2019

Luiz Sérgio Plácido da Silva

Doutor em Ciência da Computação pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)
Instituição: Centro de Informática (CIn) - Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)
Caixa Postal 7851- Recife - PE - CEP 50732-970
E-mail: lsps@cin.ufpe.br

Renata Teles Moreira

Doutora em Ciência da Computação pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)
Instituição: Departamento de Computação (DCC) - Universidade Federal de Lavras (UFLA)
Caixa Postal 3037 - CEP: 37200-000 - Lavras/MG
E-mail: renata@dcc.ufla.br

Alexandre M. L. Vasconcelos

Doutor em Ciência da Computação pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)
Instituição: Centro de Informática (CIn) - Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)
Caixa Postal 7851- Recife - PE - CEP 50732-970
E-mail: amlv@cin.ufpe.br

RESUMO

A Prestação de Serviços de Tecnologia da Informação (TI) tem sido um desafio no Brasil. Quando o cliente é a Administração Pública Federal Brasileira (APF) os desafios são ainda maiores. Parte destes desafios está relacionado a Gestão e Execução do Processo de Contratação de Soluções de TI que norteiam os Contratos. Estes processos estão definidos na Instrução Normativa na IN/SLTI/MPOG 04/2014 e, no Guia de Contratação de Soluções de TI da APF. Este artigo apresenta uma investigação sobre a percepção das empresas prestadoras de serviços e soluções de TI para a APF. A condução da pesquisa utiliza-se de entrevistas semiestruturadas. Esta pesquisa identifica fatores relevantes no contexto de uma pesquisa que está em execução, considerando a ótica das empresas prestadoras de serviços e soluções de TI para a APF no Brasil.

Palavras-chaves: Prestação de Serviços de Tecnologia da Informação, Administração Pública Federal, Contratação.

ABSTRACT

The Service Provision Information Technology (IT) has been a challenge in Brazil. When the client is the Federal Public Administration (APF) the challenges are even greater. Some

of these challenges are related to Management and Implementation of Process IT Solutions Hiring that guide the contracts. These processes are defined in the Rules of the IN / SLTI / MPOG 04/2014 and the Contraction Guide IT APF solutions. This article presents a research on the perception of companies providing IT services and solutions for the APF. Search conduction is used semi-structured interviews. This research identifies relevant factors in the context of a research that is running, considering the perspective of companies that provide services and solutions to the APF in Brazil.

Keywords: Service Provision of Information Technology, Federal PublicAdministration, Procurement.

1 INTRODUÇÃO

O uso da Tecnologia da Informação (TI) é cada vez mais frequente nas empresas e na sociedade atual, sendo imprescindível o uso de ferramentas e recursos tecnológicos, que visam resolver problemas (ALBERTIN & SANCHES, 2008; IKENAGA, 2008; PRADO, 2005). Diante do cenário e mercado globalizado, as empresas de TI devem lidar com ideias inovadoras, necessidades e incertezas para manterem-se competitivas no mercado em que atuam (SILVA, 2013).

Neste contexto, a TI tem sido utilizada como provedora de soluções, com a geração de dados, informações o tempo todo, executando diversos mecanismos de processamento. O fornecimento, tanto dos dados, quanto de informações é desafiador e, está associado ao crescimento emergente das soluções e recursos de TI e, diversos autores relatam que o crescimento destes serviços, vem ocorrendo em um ritmo avassalador (AUBERT; RIVARD; SMITH, 2004; BART; LEMY, 2003; CABRAL e CAPRINO, 2015).

Segundo a ABES (Associação Brasileira das Empresas de Software), em 2014, o crescimento dos investimentos em TI no Brasil representou um aumento de 6,7% em relação ao ano de 2013. Quando comparado à outras economias mundiais, o Brasil, destaca-se, considerando a media mundial de crescimento dos investimentos em TI, que foi de 4,04%. Com base nestes resultados, o Brasil permanece na lista dos países que apresentam o maior crescimento setorial, mantendo-se na 7ª posição no ranking mundial de investimentos em TI. Ainda nesta mesma perspectiva, a participação do Governo continua bastante expressiva, sendo este, o responsável por quase 63% dos investimentos em TI, especialmente quando o assunto está relacionado aos Serviços de TI e Telecom (ABES, 2014).

Em relação a Prestação de Serviços de TI para o Governo Federal Brasileiro, a Lei Orçamentária Anual (LOA) durante o exercício do ano de 2010, considerou o orçamento fiscal e o orçamento da seguridade social em R\$ 6.168.920.942,00 para Soluções de TI. Parte destes investimentos está relacionado a Contratação de Soluções e Serviços de TI, o

que torna a atividade, alvo de diversos instrumentos de gestão e controle (SILVA, 2013; CRUZ et al., 2011; CRUZ, ANDRADE e FIGUEREDO, 2009).

Diversas pesquisas foram realizadas com o objetivo de analisar as Contratações de TI na APF (CRUZ et al., 2011; CRUZ, ANDRADE e FIGUEREDO, 2009; CRUZ, 2008; CARDOSO, 2006). Quando o assunto é a Prestação de Serviços sob a ótica das empresas contratadas, não foram encontrados estudos que retratem a compreensão e a percepção destas empresas em relação aos processos utilizados (SILVA, 2013; CRUZ et al., 2011; CRUZ, ANDRADE e FIGUEREDO, 2009).

Neste contexto, esta pesquisa tem o objetivo de investigar a percepção das empresas que fornecem serviços e soluções de TI para a APF no contexto Brasileiro. Para realizar o trabalho, uma pesquisa de campo está sendo conduzida, visando identificar as características, a compreensão, o entendimento e a percepção das empresas em relação ao processo de contratação de serviços e soluções de TI da APF. Logo, foram definidas etapas de condução de entrevistas semiestruturadas, assim como as validações necessárias a validade do estudo. A metodologia foi definida de forma rigorosa para garantir que todas as etapas fossem executadas de forma apropriada (AAKER, KUMAR & DAY, 2004; CERVO et al., 2007; KITCHENHAM E PFLEEGER, 2008; MARCONI & LAKATOS, 2009; FLICK, 2009). Este trabalho faz parte de uma Pesquisa de Doutorado realizado no Centro de Informática (CIn) da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) e apresenta resultados parciais obtidos.

O presente artigo está estruturado em 5 Seções, incluindo esta Introdução. A Seção 2 apresenta o Referencial Teórico; a Seção 3 apresenta a Pesquisa, a Seção 4 apresenta as Análises dos Resultados Preliminares e, por fim, a Seção 5 apresenta as Considerações Finais, e Trabalhos Futuros.

No contexto do trabalho, a etapa de revisão da literatura teve como objetivo identificar, analisar e selecionar os estudos relacionados a pesquisa, para ampliar a visibilidade, o entendimento e a compreensão da percepção dos prestadores de serviços de TI da APF.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

No contexto do trabalho, a etapa de revisão da literatura teve como objetivo identificar, analisar e selecionar os estudos relacionados a pesquisa, para ampliar a visibilidade, o entendimento e a compreensão da percepção dos prestadores de serviços de TI da APF.

2.1 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI

Com o avanço e a dependência dos Serviços de TI, incluindo os serviços de atendimento, armazenamento de informação, dados, suporte a clientes e, os diversos recursos e meios tecnológicos disponíveis a sociedade, os prestadores de serviços batalham para manterem-se nos altos níveis de qualidade exigidos pelos clientes (ALBERTIN e SANCHES, 2008; IKENAGA, 2008; PRADO, 2005).

Estudos são realizados para compreender os fatores que afetam a prestação de serviços de TI no Brasil (SILVA, 2013). Porém, cada vez mais, isso ocorre de forma reativa, devido a falta de estratégias que envolvam gestão, planejando, treinamento, analisando de forma crítica, sob o aspecto da investigação e dos requisitos dos clientes, que estão cada vez mais exigentes (SILVA, 2013).

2.2 ASPECTOS GERAIS DE TI NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL BRASILEIRA

Segundo CRUZ (2008), a contratação é um dos atos administrativos mais frequentemente utilizados. Contratar significa fazer um acordo ou convenção entre duas ou mais pessoas, físicas ou jurídicas, para a execução de algo, sob condições definidas. Dessa forma, um contrato é comumente utilizado, sendo um documento em que se registra esse acordo ou convenção e, possui valor jurídico quanto às questões nele estabelecidas (SILVA, 2013).

O Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG), através da Secretaria de Logística de Tecnologia da Informação (SLTI), é o Órgão responsável que disciplina as contratações de Soluções de TI pelos Órgãos e Entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática (SISP) do Poder Executivo Federal (BRASIL, 2014). O MPOG, através da SLTI criou a Instrução Normativa IN/SLTI/MPOG 04/2008 (IN 04/280). Em 2010, a norma foi revisada e deu origem a uma nova versão, estendendo a contratação de serviços de TI para contratação de soluções de TI (BRASIL, 2010). No ano de 2014, a norma novamente foi novamente revisada e deu origem a uma nova versão (BRASIL, 2014). A estrutura da IN/SLTI/MPOG 04/2014 é apresentada na Figura 1.

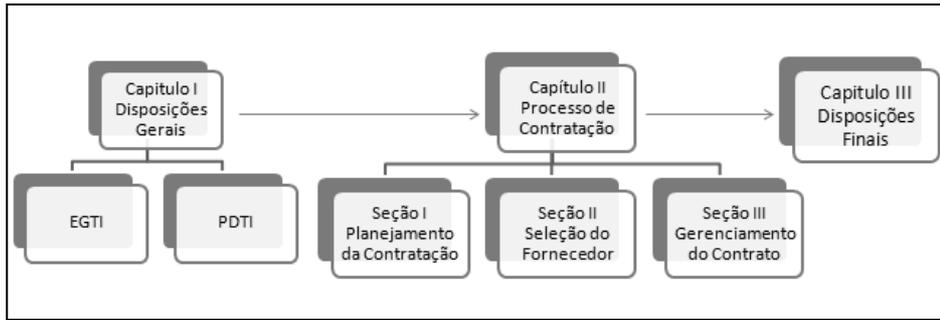


Figura 1: Estrutura da IN 04/2010

Em relação as contratações de soluções de TI, foi criado o Guia de Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação (GSCTI) (BRASIL, 2014), baseado nas fases e processos descritos na Instrução Normativa IN/SLTI/MPOG 04/2014. O GSCTI implementa os processos, atividades e tarefas previstas na IN/SLTI/MPOG 04/2014. O GSCTI possui três fases: (i) Planejamento da Contratação de Soluções de TI (PCTI); (ii) Seleção do Fornecedor de Soluções de TI (SFTI); (iii) Gerenciamento do Contrato de Solução de TI (GCSTI), conforme demonstrado na Figura 2.

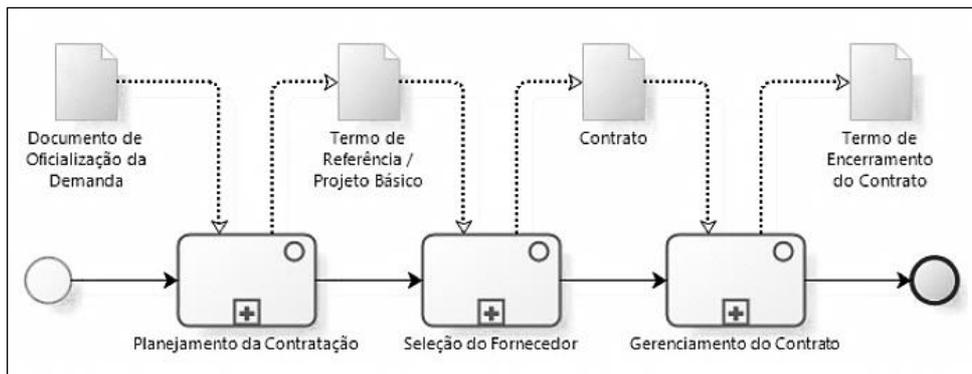


Figura 2: Fases do Processo de Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação

As fases do GCSTI foram desenhadas, contemplando processos, atividades e a elaboração de artefatos previstos na IN/SLTI/MPOG.

2.3 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI PARA A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL

A Prestação de Serviços de TI para a APF enfrenta uma série de desafios. Entre estes desafios destaca-se a Legislação Brasileira (SILVA, 2013). Embora diversas normas e modelos de prestação de serviços de TI tenham se proliferado no mercado, a APF segue rigorosamente seus processos definidos na IN/SLTI/MPOG 04/2014 e GCSTI (CRUZ et al., 2011), com base na Lei 8.666/93, em resposta às recomendações feita pelo Tribunal de

Contas da União (TCU). Logo, as empresas prestadoras de serviços e soluções de TI devem adequar-se a IN/SLTI/MPOG, uma vez que pretendem vender serviços e soluções de TI para a APF (SILVA, 2013).

Apesar das diversas ações promovidas com o objetivo de melhorar os processos que envolvem as contratações de soluções de TI, o desempenho do governo em relação a gestão dos contratos de TI tem demonstrado dificuldades, entre elas, destaca-se o fato de a legislação brasileira ser bastante complexa para garantir um processo de contratação eficiente e eficaz (CRUZ et al., 2011).

3 A PESQUISA

Visando alcançar os objetivos do trabalho, a pesquisa de campo foi adotada, sendo um tipo de pesquisa que tem o objetivo de buscar a informação diretamente na fonte (MARCONI & LAKATOS, 2009). Este tipo de trabalho exige do pesquisador um encontro direto com a população pesquisada. Dessa forma, o pesquisador vai ao espaço onde o fenômeno ocorre para reunir um conjunto de informações que serão analisadas e documentadas. Logo, a pesquisa de campo é uma fase crucial, que juntamente com o levantamento bibliográfico, auxilia o pesquisador a obter um bom conhecimento e contato com as questões investigadas.

A condução da pesquisa está na fase de execução, nas Empresas que fazem parte do Ecossistema de TI da Cidade de Recife/PE, localizadas no Porto Digital e Empresas associadas ao Softex Recife (Centro de Excelência em Tecnologia de Software do Recife), (SOFTEX 2015; PORTO DIGITAL, 2015). Um Ecossistema de TI significa um sistema onde se vive, um conjunto de empresas com características semelhantes e que são influenciadas entre si (SILVA, 2013). Logo, a amostragem da pesquisa é intencional e delimitada pelas Empresas que fazem parte da APL (Arranjos Produtivos Locais) de TI de Recife/PE.

O uso dessa amostra é justificado pelo fato de que a pesquisa visa, no contexto local, investigar qual é a percepção das empresas que prestam serviços para a APF, face aos processos executados.

3.1 PLANEJAMENTO

A pesquisa adotada no trabalho é de natureza qualitativa exploratória. A pesquisa qualitativa preocupa-se com aspectos da realidade que não podem ser quantificados,

centrando-se com a compreensão, investigação e explicação da dinâmica das relações sociais (MARCONI e LAKATOS, 2009; CERVO et al., 2007).

Visando alcançar o objetivo do trabalho, a pesquisa de campo foi adotada. Este tipo de pesquisa tem como objetivo buscar a informação diretamente na fonte (MARCONI & LAKATOS, 2009 e, exige do pesquisador um encontro direto com a população pesquisada. Dessa forma, o pesquisador vai ao espaço onde o fenômeno ocorre para reunir um conjunto de informações que serão analisadas e documentadas. Logo, a pesquisa de campo é uma fase crucial, que juntamente com o levantamento bibliográfico, auxilia o pesquisador a obter um bom conhecimento e contato com as questões investigadas (KITCHENHAM e PFLEEGER, 2008).

Os instrumentos de apoio a pesquisa são cruciais para se obter as respostas esperadas em uma pesquisa qualitativa (MARCONI & LAKATOS, 2009; FLICK 2009; KITCHENHAM e PFLEEGER, 2008). Logo, se faz necessário, um cuidado quanto a identificação, definição e seleção de instrumentos de apoio utilizados.

A condução do trabalho, utiliza-se de entrevistas semiestruturadas, divididas em duas partes: i) Registro das informações básicas das empresas e, ii) Definição de Roteiro, para apoiar a condução das entrevistas. As perguntas iniciais visam caracterizar a empresa de acordo com questões demográficas e foram elaboradas conforme apresenta o Quadro 1.

Quadro 1 - Questões de Caracterização da Empresa

QD1. Nome da Empresa.	QD8. Principais Clientes
QD2. Endereço da Empresa.	QD9. Identificação dos
QD3. Tempo de Atuação no Mercado.	Responsáveis na Empresa pela Execução dos Contratos
QD4. Tamanho da Empresa.	QD10. Tempo de Prestação de Serviço para a Administração Pública Federal.
QD5. Faturamento da Empresa.	QS11. Quantidade Média de Contratos Executados pela Empresa.
QD6. Nicho de Mercado.	QD12. Modelos e Normas de Maturidade de Serviços Implantados na Empresa.
QD7. Tipo de Serviço Prestado.	

Além disso, 22 perguntas foram definidas, relacionadas a gestão de projetos, serviços, operações e times. Estas perguntas foram fundamentadas na IN/SLTI/MPOG 04/2014 e processos do GSTI da APF. As perguntas tiveram 4 fases para validar a sua construção e reduzir o viés de pesquisa (MARCONI & LAKATOS, 2009; FLICK 2009; KITCHENHAM e PFLEEGER, 2008). As fases da construção das perguntas foram: i) Revisão por Pares; ii) Validação com Profissionais da Academia; iii) Validação com Profissionais da Indústria; iv) Validação e Projetos Pilotos em Empresas. As perguntas finais estão apresentadas no Quadro 2.

Quadro 2 - Questões Relacionadas a Execução dos Processos do GCSTI na Empresa

Como a empresa decidiu prestar serviços de TI para a APF? Qual foi a motivação? Qual o tipo de serviço prestado? Como a empresa se qualificou para atender e/ou adequar-se as necessidades da prestação de serviços de TI ou Contratos dos Órgãos da APF? Foram necessários conhecimentos adicionais para a prestação de serviços de TI? Que ações foram tomadas para incorporar o conhecimento necessário na organização?

Foram realizadas mudanças e/ou adaptações no processo da organização? Se sim, quais foram as mudanças? Qual o impacto para as implementar as mudanças e/ou adaptações no processo da organização? Qual o esforço para as implementar as mudanças e/ou adaptações no processo da organização? Qual o custo para as implementar as mudanças e/ou adaptações no processo da organização? Qual o prazo para as implementar as mudanças e/ou adaptações no processo da organização?

As mudanças e/ou adaptações agregaram valor a organização? O que facilitou e o que dificultou a adequação às necessidades da prestação de serviços de TI?

Qual instrumento foi utilizado para firmar o Acordo entre a Prestadora de Serviços e o Contratante? Todos os acordos estão documentados? Qual o tempo médio de assinatura e homologação do contrato entre as partes envolvidas? Em caso de divergências no Acordo, qual o tempo necessário para alinhamento entre as divergências? Houveram acordos informais não explícitos no contrato pela contratante? Qual a percepção da empresa em relação a isso?

Quais foram as lições aprendidas obtidas a partir das experiências da fase de preparação para a prestação de serviços de TI para a APF?

Como foi realizado o planejamento da prestação de serviços de TI? O planejamento foi realizado em função das exigências do contrato ou das necessidades da organização? Foi

percebido algum benefício em função do planejamento realizado? O planejamento agregou valor a organização?

Foram realizados o planejamento da Entrega, Gestão de Incidentes e Problemas, Níveis de Serviços, Disponibilidade, Capacidade, Continuidade, Liberação, Relatos e Segurança da Informação? O planejamento foi realizado em função das exigências do contrato ou das necessidades da organização? Foi percebido algum benefício em função do planejamento realizado? O planejamento agregou valor a organização?

Foi obtido o comprometimento dos colaboradores em relação ao planejamento e as necessidades do contrato?

Foi realizado o acompanhamento das atividades definidas no planejamento pelo prestador e pelo contratante? Ocorreram conflitos? Como foram gerenciados? Houve colaboração entre a contratante e a contratada? Houve coerência no acompanhamento das atividades pela contratante em relação as necessidades do contrato?

As entregas planejadas foram realizadas de acordo com o critério de aceitação? As entregas foram verificadas pela contratante e houve o entendimento adequado das necessidades dos itens entregues? Qual a percepção da necessidade e utilidade dos itens definidos para cada entrega?

Desvios foram identificados durante o acompanhamento das metas planejadas para o contrato? Quais foram as causas dos desvios? Houve falha no entendimento do objeto do contrato? As falhas identificadas estão relacionadas a especificação do objeto do contrato pela contratante ou falta de entendimento pela contratada?

Com base nos desvios identificados, um replanejamento do contrato foi realizado adequado a capacidade da contratada e de acordo com as necessidades da contratante?

Como ocorre a comunicação entre as partes interessadas? A disponibilidade e o comprometimento da contratante é apropriada de acordo com as necessidades do contrato?

A contrapartida financeira da contratante ocorreu conforme o esperado? Qual a percepção da Empresa a respeito disso?

As ações tomadas foram acompanhadas até o encerramento e trouxeram resultados?

Como foi realizado o encerramento da fase e/ou ciclo do contrato de prestação de serviços de TI? Quais foram os problemas e conflitos identificados no encerramento da fase e/ou contrato? Esses problemas e conflitos foram gerenciados e finalizados?

Os critérios de aceitação das entregas definidos no contrato de prestação de serviços de TI foram atendidos? Em caso de não atendimento dos critérios de aceitação, que ações

foram tomadas? Essas ações foram acompanhadas até o encerramento? Essas ações foram adequadas as necessidades da empresa e agregou valor a organização?

Que lições aprendidas foram identificadas durante a prestação de serviços de TI para a APF? As lições aprendidas foram incorporadas ao processo da organização?

Qual a percepção da empresa em relação a prestação de serviços de TI para a APF? Qual a percepção da empresa em relação a coerência das exigências realizadas pelos contratos da APF e a realidade da Indústria de Software Brasileira?

Qual a percepção da empresa em relação a capacidade da contratante na gestão dos contratos para a APF? Que lições aprendidas foram identificadas na prestação de serviços de TI para a APF? As lições aprendidas foram incorporadas ao processo da organização?

Qual a percepção da empresa em relação ao aprendizado da contratante e como este aprendizado foi incorporado ao processo de gestão de contratos da APF? Houve alguma troca de conhecimentos? Estes conhecimentos foram incorporados na gestão dos contratos da APF?

Quais foram os principais pontos positivos e negativos observados durante a prestação de serviços de TI para a APF? Quais são os fatores críticos de sucesso observados durante a prestação de serviços de TI para APF? Qual a percepção da empresa em relação as Normas e a Legislação Brasileira aplicada a gestão dos contratos?

3.2 EXECUÇÃO

Conforme planejamento, as entrevistas foram conduzidas em empresas prestadoras de serviços de TI para a APF. Os dados foram coletados e categorizados para realização das análises. É importante ressaltar que, esta pesquisa está em execução e nesse momento estão sendo apresentados os resultados de 05 empresas das quais foram conduzidas as entrevistas semiestruturadas.

Devido a natureza da pesquisa qualitativa exploratória e, pelo fato da pesquisa está em execução, os resultados obtidos são preliminares, porém, apresentam resultados que merecem atenção. As empresas envolvidas na pesquisa, foram caracterizadas em empresas **A, B, C, D** e **E**, sendo guardado a confidencialidade dos dados, informações e sentimentos expostos. As empresas são diversificadas, uma vez que o objetivo do trabalho é investigar as suas percepções. Logo, existem diversas empresas, nichos e ramos de mercado diferentes, uma vez que todas elas são gerenciadas pelo mesmo processo de contratação.

Por fim, as respostas foram categorizadas, analisadas, e conclusões preliminares foram realizadas a respeito do estudo e da pesquisa, as quais serão detalhadas na seção seguinte.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Durante a fase de análise dos dados coletados, diversos pontos foram destacados, porém acredita-se que, com um maior volume de dados, novos pontos e/ou pontos semelhantes serão identificados.

Quanto as questões demográficas, o nome das empresas, foram convencionados de Empresa **A**, **B**, **C**, **D**, e **E**, para caracterizar as empresas no estudo preliminar. Em relação a questão demográfica 02, as 05 empresas estão localizadas no Porto Digital em Recife/PE (100% da amostra), como definido na proposta da pesquisa. Na questão demográfica 03, o tempo de atuação no mercado, 04 empresas (80% da amostra) atuam há mais de 15 anos no mercado e somente 01 empresa, possui menos de 15 anos de atuação (20% da amostra). Na questão demográfica 03, a respeito do tamanho, considerando o número de funcionários, 01 empresa (20% da amostra) é caracterizada como micro empresa, 02 empresas (40% da amostra) é caracterizada como pequena empresa e duas empresas (40% da amostra) são caracterizadas como médio porte. Quanto a questão demográfica 04, relacionada ao faturamento das empresas, foi considerado a mesma classificação do SEBRAE (Serviço Brasileiro de Apoio a Micro e Pequena Empresa), o faturamento está associado ao tamanho e ao porte da empresa. A questão demográfica 06, o tipo de serviço prestado, 02 empresas (40% da mostra) atuam com o *Outsourcing* de TI; 01 empresa (20% da amostra) atua com serviço de dados estratégicos; 01 empresa atua com concessão e licença de uso de software (20% da amostra) e, 01 empresa atua com ERP (20% da amostra). Em relação a questão demográfica 07, em todas as 05 empresas investigadas (100% da amostra), o responsável pela gestão e execução dos contratos são gerentes ou gestores da área contratada. Quanto a questão demográfica 08, o tempo de prestação de serviços para APF, 04 empresas (80% da amostra) atua há mais de 15 anos e uma das empresas (20% da mostra) atua há 05 anos. Em relação a questão demográfica 09, a quantidade média de contratos executados na empresa, os resultados são semelhantes aos anteriores, ou seja 04 empresas (80% da amostra) possuem média de 10 contratos em execução e 01 empresa (20% da amostra) possui 03 contratos. Por fim, em relação a questão demográfica 10, as 05 empresas (100% da mostra) possuem

modelos de maturidade e capacidade como o CMMI e MPS.BR implementado e avaliado (SOFTEX, 2012; CHRISSIS et al., 2010).

No geral, embora seja um estudo com resultados preliminares, verificou-se um equilíbrio entre as empresas que prestam serviços para a APF sob a ótica das questões demográficas identificadas na seção anterior.

Ainda neste contexto, foram identificadas as respostas para as entrevistas realizadas conforme o roteiro definido no Quadro 2. Logo, foi possível realizar a criação de códigos, classificações e relacionamentos de acordo com a semântica comum obtida nas respostas, conforme apresenta o Quadro 3.

Quadro 3 - Códigos Adotados nas Entrevistas

C1. Ausência de Valor.	C6. Falta de Comprometimento dos Envolvidos.
C2. Cultura Organizacional.	C7. Ausência de Pessoas Qualificadas.
C3. Maturidade e Capacidade.	C8. Complexidade das Atividades.
C4. Legislação Brasileira Rígida.	C9. Ausência de Processos e Ferramentas.
C5. Entendimento das Obrigações Contratuais.	C10. Excesso de Burocracia.

As respostas obtidas foram classificadas de acordo com os códigos acima citados. O total de respostas foram classificados em 10 códigos relacionados a 115 respostas. Além disso, outras respostas foram obtidas, porém, não foi possível categorizá-las neste momento da pesquisa. Nesta análise, serão considerados os 05 códigos com maior representatividade na pesquisa, ou seja, que mais foram respondidos ou citados pelas empresas durante as entrevistas.

O Excesso de Burocracia (C10) nos processos, obteve o maior número de respostas de citações pelas empresas, apontado em 32 respostas, representando 36,8% das respostas em relação as questões que ressaltam especificamente a prestação de serviços de TI e os contratos da APF. Esta resposta está alinhada a pesquisa realizada por Silva (2013), que teve os resultados bastante expressivos e representativos. Segundo Silva (2013), foi identificada uma aderência ao Nível 3 de Maturidade do Guia de Contratação de Soluções de TI (GSCTI) em relação aos Modelos de CMMI-ACQ, CMMI-DEV e CMMI-SVC (GALLAGHER et al., 2010) (CHRISSIS et al., 2010), (FORRESTER et al., 2010). Este resultado, está alinhado aos

estudos realizados por (CRUZ et al., 2011), que envolve ainda o cumprimento de leis, normas e jurisprudências do Governo Federal Brasileiro.

O segundo fator predominante nas entrevistas conduzidas, foram a Complexidade das Atividades (C8), obtendo 28 respostas, representando 32,2% das respostas. No trabalho de Silva (2013), foi realizado uma análise qualitativa para identificar a aderência do GCSTI em relação aos Modelos CMMI (GALLAGHER et al., 2010) (CHRISSIS et al., 2010), (FORRESTER et al., 2010) e, a aderência ao Nível 3 de Maturidade, concentrou-se entre 80 a 100%, mesmo que o nível 3 de maturidade requer uma estrutura, porte e processos definidos que não representam a maior parte da indústria brasileira de software (ABES, 2014). O resultado obtido assemelha-se aos estudos realizados por (CRUZ et al., 2011).

O terceiro fator que obteve um maior número de respostas, apresenta a Falta de Comprometimento dos Envolvidos (C6), com 22 respostas, representando 25,3%. Silva (2013), ressalta que além da capacidade das empresas brasileiras estarem abaixo das exigências dos processos que norteiam as contratações da APF, a falta de comprometimento entre as áreas envolvidas nos processos de contratação, favorece ao surgimento de diversos obstáculos e entraves nos processos. Logo, o autor sugere ações para elevar a capacidade das empresas para ofertar produtos e serviços de acordo com as exigências do governo e, ao mesmo tempo, ações que promovam o comprometimento e o engajamento dos envolvidos. Este resultado está aderente as pesquisas realizadas por outros autores que descrevem que a falta de comprometimento dos envolvidos (muitas vezes provocadas pela falta de qualificação), durante a execução dos contratos, favorece o surgimento de problemas, incluindo o comprometimento dos resultados (BARBOSA, 2006; CARDOSO GISELE, 2009; e CARDOSO HAROLDO, 2000).

O quarto fator predominante, obteve 18 respostas, destaca a Legislação Brasileira Rígida (C5), representando 20,7%. Logo, em contratos de prestação de serviços, dependendo do objeto do contrato, a Legislação Brasileira dificulta a execução das atividades com maior rapidez. Silva (2013), ressalta que a Legislação Brasileira define excessivamente que os processos devem ser definidos, estruturados, flexibilizados e adequados a cada contexto e, que ainda sejam possíveis de realização de adaptações dependendo do objeto do contrato. Outros estudos apontam que o excesso de processos, independente do contexto da contratação e prestação de serviços remete à demasiada rigidez e falhas na execução dos contratos, sendo passível de punições e penalidades (CRUZ et al., 2011; BARBOSA, 2006; CARDOSO GISELE, 2009; e CARDOSO HAROLDO, 2000).

O quinto e último fator a ser destacado nas respostas, descreve a Ausência de Pessoas Qualificadas (C1), que teve 15 respostas, representando 17,2%. Logo, a falta de pessoas dificulta o atendimento a solicitação do cliente no prazo de acordo com o contrato assinado, que envolve acordos com tempo de respostas e nível de qualidade. Silva (2013), destaca que pessoas qualificadas favorecerem ao sucesso na prestação de serviço, sendo preciso um número de pessoas envolvidas apropriadamente para obter êxito na execução dos contratos de TI da APF.

As demais respostas alertaram para o grande número de requisições do cliente e a necessidade de atendimento rápido, muitas vezes tirando o foco das atividades em execução para atender demandas emergentes; diversos canais de atendimento e *stakeholders* envolvidos, a flexibilidade, a adaptação de processos, etc. Dessa forma, é notório que na maioria dos casos, dependendo da relevância do cliente, tais fatores podem ser facilmente gerenciado mediante a existência de acordos informais que são firmados entre o fornecedor e o cliente, neste caso os órgãos da APF. Logo, outros estudos colaboram com estes resultados, dificultando a contratação, gestão e prestação de serviços (CRUZ et al., 2011; BARBOSA, 2006; CARDOSO GISELE, 2009; e CARDOSO HAROLDO, 2000).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS E TRABALHOS FUTUROS

Este trabalho descreve uma pesquisa visando investigar a percepção das empresas prestadoras de serviços de TI para a APF. A condução do trabalho deu-se com o uso de entrevistas semiestruturadas.

De maneira geral, percebe-se uma conexão entre as percepções das empresas que prestam serviços de TI a APF, porém, conforme concluído por Silva (2013) e Cruz et al., (2011), um dos grandes desafios das empresas é a complexidade dos processos que regem a contratação de serviços de TI da APF. Logo, este desafio deve ser diminuído com ações que promovam a elevação da capacidade das empresas que prestam serviços de TI a APF, como disseminação e compartilhamento de conhecimento, lições aprendidas, adaptações nos processos, dentre outros, considerando o mercado brasileiro de TI (ABES, 2014).

Como trabalhos futuros, deseja-se prosseguir a pesquisa de forma que as conclusões possam ser mais expressivas, considerando que este é um trabalho que está em andamento, com a aplicação da pesquisa em diversas empresas. Com maiores resultados será possível alcançar um maior número e maior abrangência das respostas. Outro fator em destaque, é que pretende-se ainda conduzir novas análises com os princípios do método *Ground Theory*

(Glaser e Strauss, 1967) para identificar, de forma mais precisa, os fatores chaves e determinantes de sucesso na prestação de serviços de TI para a APF. Dessa forma, compreendendo causas e relações entre si. Sugere-se ainda realização de estudos semelhantes em diversos Ecossistemas de TI do Brasil de forma que possibilite uma comparação dos resultados obtidos.

REFERÊNCIAS

AAKER, David A.; V. KUMER, George S. DAY. Pesquisa de Marketing. Tradução: Reynaldo Cavalheiro Marcondes. São Paulo: Atlas, 2004.

ABES Associação Brasileira de Empresas de Software. Disponível em: <<http://www.abes.org.br/>>. Acesso em: 15/09/2015.

ALBERTIN, Alberto Luiz; SANCHEZ Otávio P. (Org.). Outsourcing de TI - Impactos, dilemas, discussões e casos reais. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2008.

ALBERTIN, Alberto Luiz; SANCHEZ, Otávio Próspero. Outsourcing de TI: impactos, dilemas, discussões e casos reais. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2008.

ANDRADE, E. L. P., FIGUEIREDO, R. M. C. PCSSCEG - Processo de contratação de software e serviços correlatos para entes governamentais. IN: Workshop Anual do MPS, 6., Campinas, SP, 2010. Anais do VI WAMPS 2010, 264p, p. 36-45., Campinas, SP: Associação para Promoção da Excelência do Software Brasileiro - SOFTEX, 2010.

AUBERT, Benoit A.; HOUDE, Jean-Francois; PATRY, Michel; RIVARD, Suzanne Characteristics of IT outsourcing contracts. In: Proceedings of the 36th Hawaii International Conference on System Sciences, Hawaii. 2002.

AUBERT, Benoit A.; RIVARD, Suzanne; PATRY, Michel. A transaction cost model of IT outsourcing. Information & Management, September, p. 1-12, 20

CABRAL, Carlos; CAPRINO, Willian. Trilhas de Segurança da Informação: caminhos e ideias a proteção de dados. São Paulo: Brasport, 2015.

CARDOSO, G. S. Processo de aquisição de produtos e serviços de software para administração pública do Estado de Minas Gerais. 2006. 166f. Dissertação (Mestrado em

Ciência da Computação). Belo Horizonte, Universidade Federal de Minas Gerais, 26 de junho de 2006.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; SILVA, R. Metodologia Científica. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CHIAVEGATTO, M. V., SILVA J.R. I. M. O Desafio de Desenvolver e Subcontratar Sistemas de Informação com Qualidade em Instituições Públicas. In: CONIP - CONGRESSO NACIONAL DE INFORMÁTICA PÚBLICA, 2003, Instituto CONIP, São Paulo--SP, 2003.

CHRISSIS, M. D., KONRAD, M. E SHRUM S. "CMMI: guidelines for process integration and product improvement". Addison-Wesley. 2010.

CRUZ, C. S. da. Governança de TI e Conformidade Legal no Setor Público: Um Quadro Referencial Normativo para A Contratação de Serviços De TI. 2008. Dissertação de Mestrado. Universidade Católica de Brasília, Brasília, 2008.

FLICK, Uwe. Desenho da pesquisa qualitativa. Coleção Pesquisa Qualitativa (Coordenação de Uwe Flick) .Porto Alegre: Bookman, Artmed, 2009.

GLASER, B. G. & STRAUSS, A.L.. The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research. 8 TH ED. Chicago, Il: Aldine Publishing. 1967.

IKENAGA, Cristiane Yayoko. Gestão da terceirização de serviços em TI: um estudo de caso. 2008. Dissertação (Mestrado em Administração) Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, São Paulo, 2008.

INSTRUÇÃO NORMATIVA SLTI nº 4, de 19 de maio de 2008. Processo de contratação de serviços de Tecnologia da Informação pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional. 2008. Brasil. 2008.

INSTRUÇÃO NORMATIVA SLTI nº 4, de 4 de novembro de 2010. Processo de contratação de serviços de Tecnologia da Informação pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional. 2010. Brasil. 2010.

INSTRUÇÃO NORMATIVA SLTI nº 4, de 4 de setembro de 2014. Processo de contratação de serviços de Tecnologia da Informação pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional. 2014. Brasil. 2014.

ISO/IEC, International Organization For Standardization International Electrotechnical Commission. ISO/IEC 20000 Information Technology - Service Management, Geneva: ISO, 2011.

KITCHENHAM, B. A., PFLEEGER, S. L. Personal Opinion Surveys. Springer London, ISBN: 978-1-84800-044-5, 2008.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Fundamentos de metodologia científica. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

PRADO, Edmir Parada Vasques. Tecnologia de informação e sistemas: uma avaliação da terceirização de serviços em organizações do setor privado. 2005. 223 f. Tese (Doutorado em Administração) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005.

SILVA, Luiz Sérgio Plácido da Silva; VASCONCELOS, Alexandre Marcos Lins. Modelo de Contratação de Soluções de TI da Administração Pública Federal: Uma Análise Qualitativa Para Identificar a Maturidade e Aderência aos Modelos CMMI-ACQ, CMMI-DEV e CMMI-SVC. 2013. Dissertação (Mestrado em Ciência da Computação) Centro de Informática da Universidade Federal de Pernambuco, Recife 2013.

SOFTEX - Associação para a Promoção da Excelência do Software Brasileiro. MPS.BR – Guia Geral, 2012. Disponível em: <<http://www.softex.br>>.