

DEBATE 2

Como melhorar a eficiência da terceirização na TIC

Setor Público e Privado

FOCO:

SERVIÇOS EM NUVEM

FÁBRICA DE SOFTWARE

SUPORTE TÉCNICO 1º NÍVEL

2º FÓRUM IBGP
DE GOVERNANÇA DE TI
FAZENDO MAIS
COM MENOS

“Nos últimos tempos, Tecnologia da Informação (TI) tornou-se parte essencial na gestão das organizações e no alcance dos seus objetivos organizacionais, de modo a se tornarem dependentes da TI, tanto para a obtenção de vantagens competitivas, como até mesmo para a manutenção de sua existência (Acórdão TCU 916/2015)”.

Acórdão TCU 916/2015 - P

- Definição de resultados a serem alcançados com a contratação
- Forma de cálculo da estimativa prévia do volume de serviços contratado
- Aplicação do critério de mensuração dos serviços para fins de pagamento
- Efetiva avaliação da qualidade dos serviços
- Existência de pessoas capacitadas para executar a gestão contratual

Questionário de Governança TCU - 2014

ACHADOS NEGATIVOS

- Falta de reconhecimento da importância da gestão de riscos de TI para o sucesso das ações organizacionais
- Níveis de adoção apurados para as práticas de gestão de pessoas
- Elevado percentual de organizações que não executa processo de gerenciamento de projeto de TI

ACHADOS POSITIVOS

- Evolução na adoção das práticas relativas aos mecanismos basilares da estrutura de governança corporativa e de TI
- Significativa adoção das práticas de planejamento de TI
- Resultados expressivos apurados para as práticas de planejamento e de gestão de contratações de serviços de TI

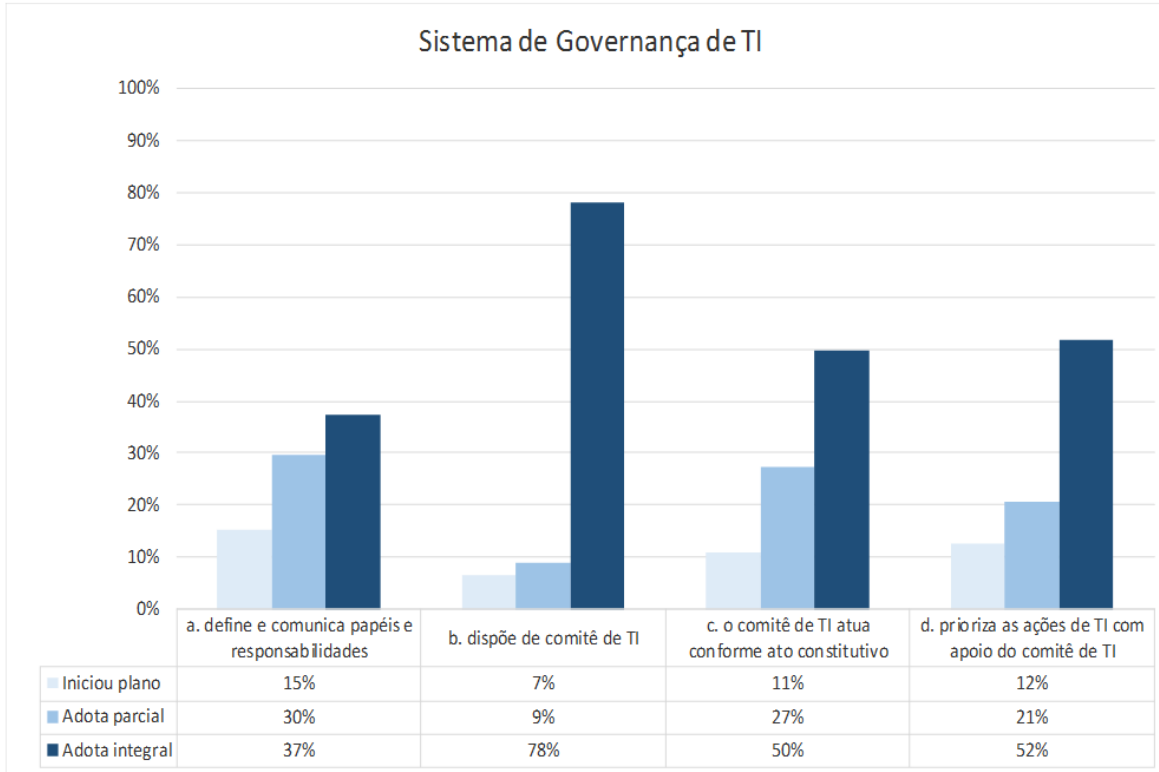


Figura. Resultados apurados para as práticas relativas ao sistema de governança de TI

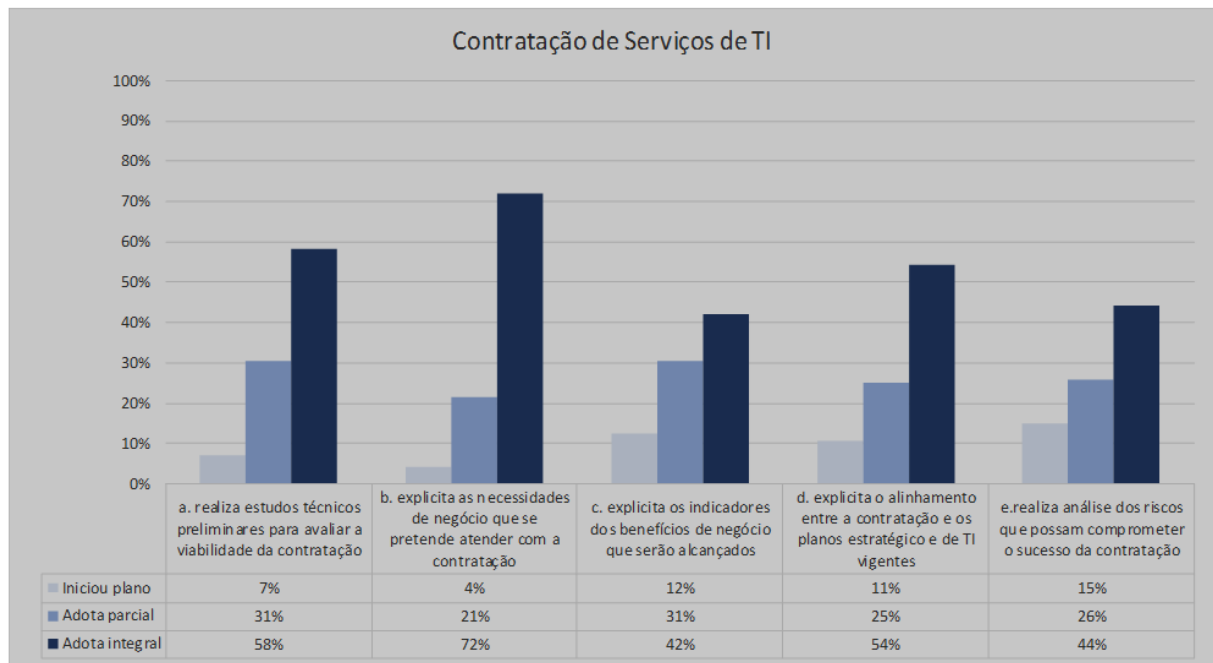


Figura. Resultados para as práticas relativas à contratação de serviços de TI – parte 1

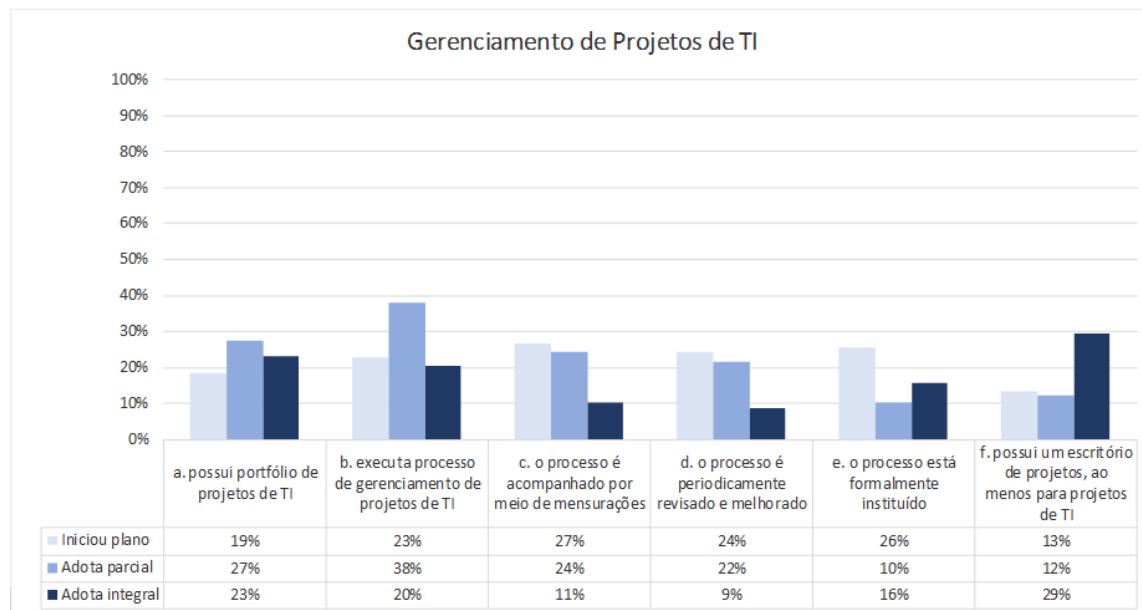


Figura. Resultados apurados para as práticas relativas ao gerenciamento de projetos de TI

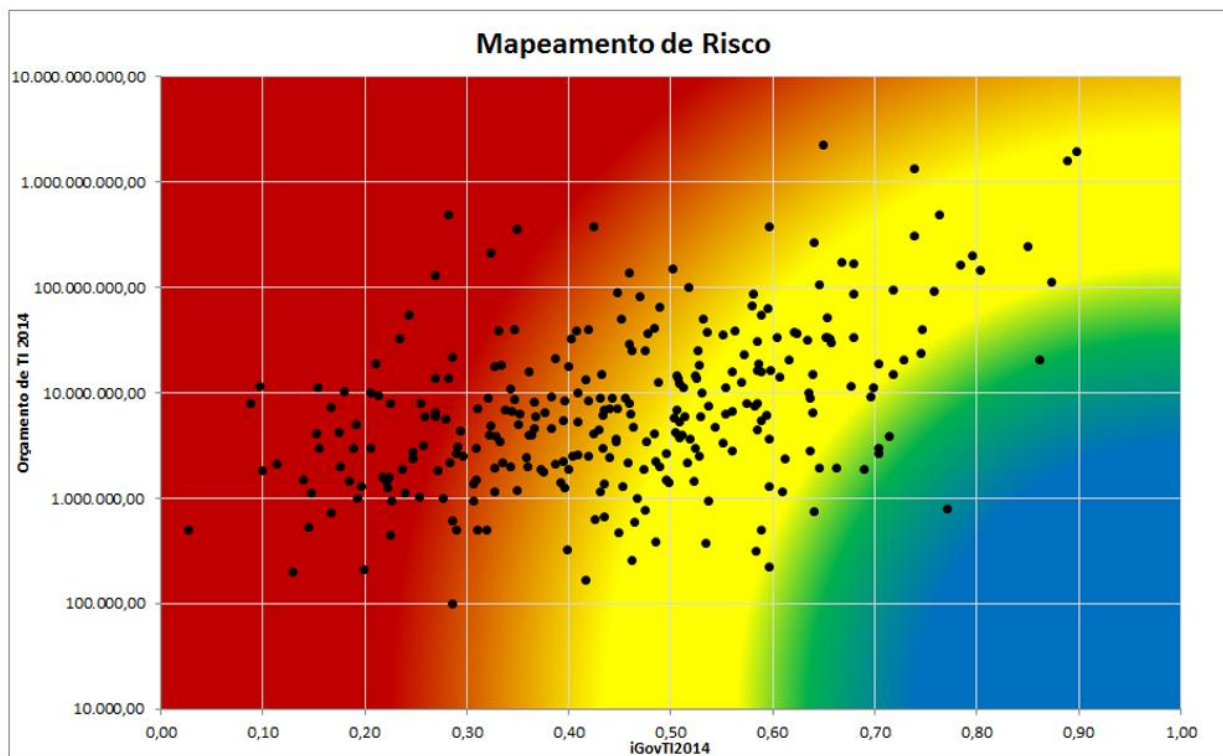


Figura. Orçamento de TI versus iGovTI (2014)

fábrica de Software

ACHADOS NEGATIVOS

- Paradoxo do lucro-incompetência: quanto menor a qualificação dos profissionais alocados na prestação de serviço, maior o número de horas necessário para executá-lo, maior a margem de lucro da empresa (Ministro Augusto Sherman – Acórdão 1558/2003)
- Erros de contagem
- Falta de conhecimento/maturidade no desenvolvimento utilizando metodologias ágeis
- Dificuldades na prestação de contas

ACHADOS POSITIVOS

- Mensuração de serviços a partir de métricas objetivas
- Pagamento por entrega (resultado)
- Foco na qualidade do produto (maturidade no processo de desenvolvimento e estabelecimento de critérios de aceitação)
- Simplificação do fluxo de ordem de serviços
- Uso de sistemas para acompanhamento: Mineiro (CJF)

Serviços em Nuvem

Possibilita o acesso universal e sob demanda:

- *Servidores*
- *Armazenamento de dados*
- *Redes*
- *Aplicações*

Características:

- *Autoprovisionamento*
- *Alta disponibilidade*
- *Amplo acesso à internet*
- *Elasticidade*
- *Serviços medidos por utilização*

ACHADOS NEGATIVOS

- Incertezas quanto ao quadro normativo aplicável às contratações
- Mensuração de serviços a partir de métricas objetivas
- Aspectos de segurança
- Portabilidade entre serviços em nuvem
- Compartilhamento de recursos?
- Pagamento?

ACHADOS POSITIVOS

- Maior agilidade na entrega de serviços e em sua atualização tecnológica
- Suporte a iniciativas de Big Data e Dados Abertos
- Atendimento a picos de demanda de serviços pela internet
- Contratação de serviços em nuvem de IaaS ou PaaS pode levar a uma redução de oportunidades de desvios e irregularidades
- Agilidade e economia na entrega de serviços para instituições públicas com unidades descentralizadas

Obrigado!

Lúcio Melre da Silva

lucio.melre@cjf.jus.br