

Outsourcing de serviços de sistemas de informação na banca em Portugal

João Varajão¹, Cidália Pereira², Luís Amaral³, Sandra Castro²

¹ Escola de Ciências e Tecnologia, Departamento de Engenharias, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro

² Mestrado em Informática, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro

³ Escola de Engenharia, Departamento de Sistemas de Informação, Universidade do Minho

Referência: Varajão, J., C. Pereira, L. Amaral e S. Castro, Outsourcing de serviços de sistemas de informação na banca em Portugal, Computerworld, 2011.

Conteúdo

1	Descrição sumária.....	1
2	Caracterização das entidades participantes no estudo	2
3	Serviços sujeitos a outsourcing na empresa (top 5).....	3
4	Motivações e Riscos.....	4
4.1	Motivações para a adopção de outsourcing (top 5).....	4
4.2	Riscos identificados no outsourcing (top 5).....	5
5	Impactos organizacionais que resultam de um processo de outsourcing (top 5).....	6
6	Contratos de outsourcing.....	7
6.1	Critérios utilizados na selecção de fornecedores (top 5).....	7
6.2	Aspectos que são considerados aquando da celebração de um contrato de outsourcing (top 5).....	8
7	Relação com os fornecedores	9
7.1	Dificuldades verificadas na relação com os fornecedores (top 5).....	9
7.2	Aspectos que frequentemente originam situações de conflito com os fornecedores (top 3).....	10
8	Perda de controlo com o outsourcing (top 3)	11
9	Satisfação relativa ao outsourcing (top 5)	12
10	Nota final	13

1 Descrição sumária

Neste documento são apresentados os principais resultados obtidos com a realização de um estudo que visou caracterizar diversos aspectos da realidade do outsourcing de serviços de sistemas de informação na banca em Portugal.

O estudo, cuja recolha de dados decorreu entre Setembro de 2008 e Fevereiro de 2009, envolveu um questionário que foi disponibilizado *online* a 32 gestores de sistemas de informação de entidades bancárias em Portugal.

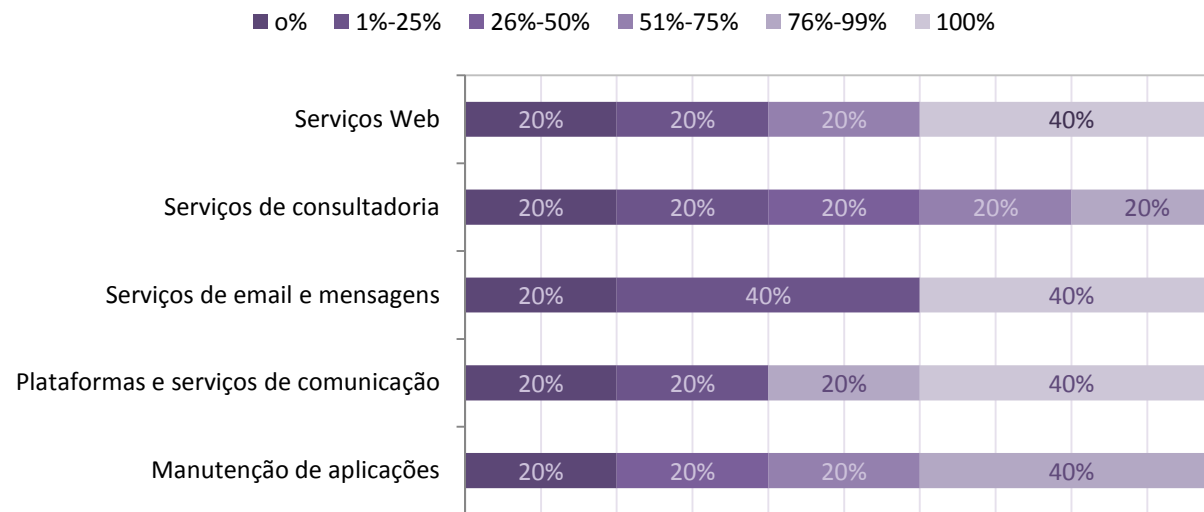
Obtiveram-se cinco respostas válidas, o que corresponde a uma taxa efectiva de resposta de um pouco mais de 15%. De referir que através de contacto telefónico houve uma sexta entidade bancária, de menor dimensão, que indicou não proceder ao outsourcing. É, assim, à luz destas características que devem ser considerados os resultados aqui apresentados.

Verificou-se que nas cinco entidades bancárias participantes no estudo existe um departamento interno de informática, sistemas de informação ou similar. Todas as entidades bancárias recorrem ao outsourcing para a obtenção de uma parte significativa dos seus serviços de sistemas de informação, dedicando em média 42% do seu orçamento para tecnologias e sistemas de informação (TSI) ao outsourcing de serviços.

2 Caracterização das entidades participantes no estudo

Volume de negócios das entidades bancárias participantes (euros)	Percentagem
2.000.000 a 5.000.000	20%
De 50.000.001 a 250.000.000	20%
Mais de 500.000.000	40%
Não identificado	20%
Número de utilizadores finais de TSI na entidade	Percentagem
1 a 50	40%
201 a 500	20%
Mais de 5000	40%
Orçamento do departamento de informática ou similar (euros)	Percentagem
Menos de 200.000	20%
De 1.000.001 a 5.000.000	20%
Mais de 10.000.000	40%
Não identificado	20%

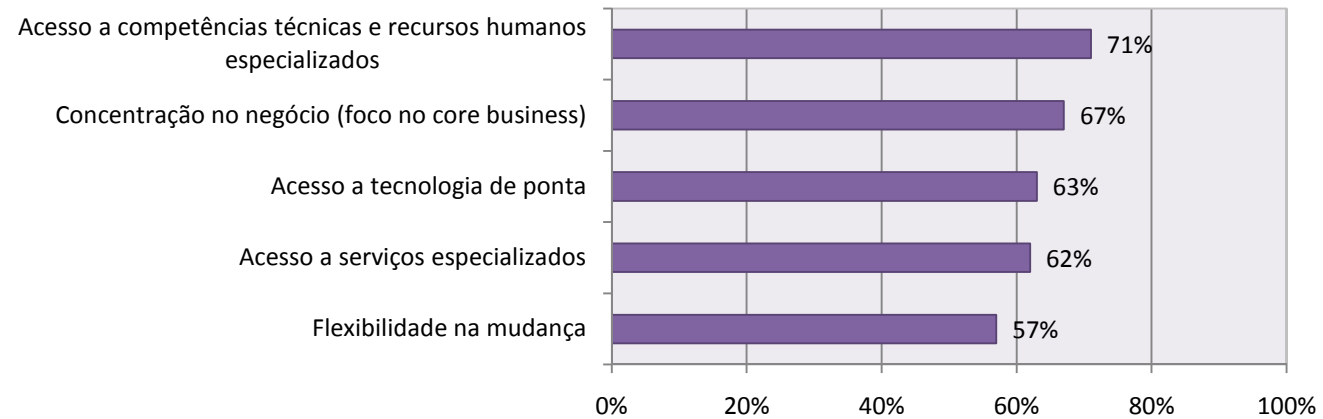
3 Serviços sujeitos a outsourcing na empresa (top 5)



Exemplo de interpretação do gráfico: A escala utilizada corresponde à percentagem de outsourcing a que um serviço está sujeito, considerando os intervalos “0%”, “1% a 25%”, “26% a 50%”, “51% a 75%”, “76% a 99%” e “100%”. Assim, a leitura do gráfico para o caso “Serviços Web” (por exemplo), deverá ser: “Em 40% das entidades bancárias os serviços Web são totalmente (100%) contratados a fornecedores externos. Em 20% das empresas, entre 51% e 75% de serviços Web são contratados a fornecedores externos”. E assim consecutivamente.

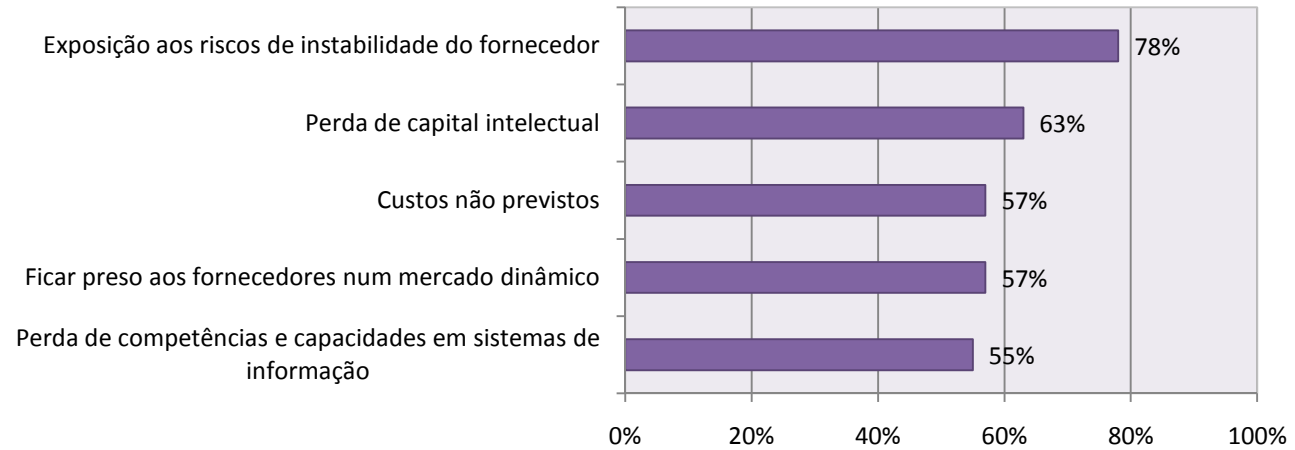
4 Motivações e Riscos

4.1 Motivações para a adopção de outsourcing (top 5)



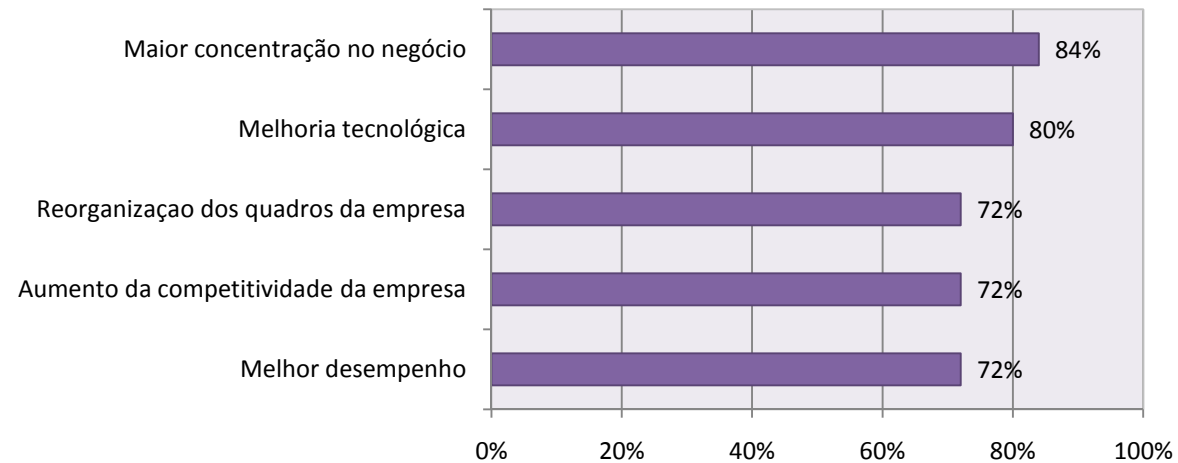
Exemplo de interpretação do gráfico: A principal motivação para a adopção de outsourcing nas entidades bancárias em Portugal é o “acesso a competências técnicas e recursos humanos especializados”.

4.2 Riscos identificados no outsourcing (top 5)



Exemplo de interpretação do gráfico: O principal risco identificado é a “exposição aos riscos de instabilidade do fornecedor”.

5 Impactos organizacionais que resultam de um processo de outsourcing (top 5)

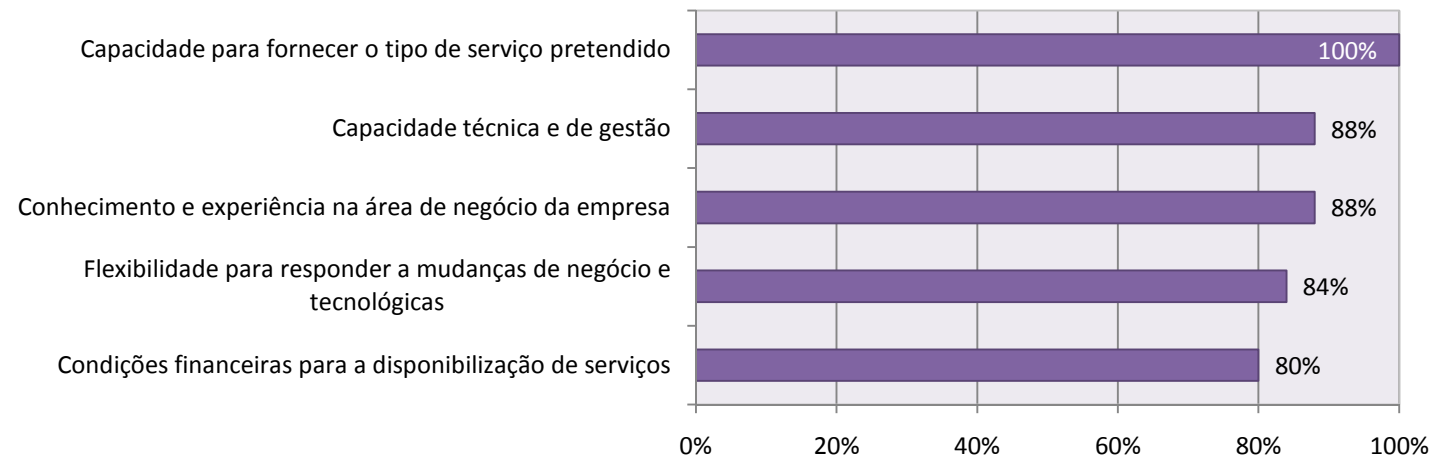


Exemplo de interpretação do gráfico: Os principais impactos organizacionais que resultam de um processo de outsourcing são uma “maior concentração no negócio” e a “melhoria tecnológica”.

Nota: De referir que os gestores de sistemas de informação participantes referiram a não existência de barreiras para a adoção de outsourcing no caso das suas entidades bancárias.

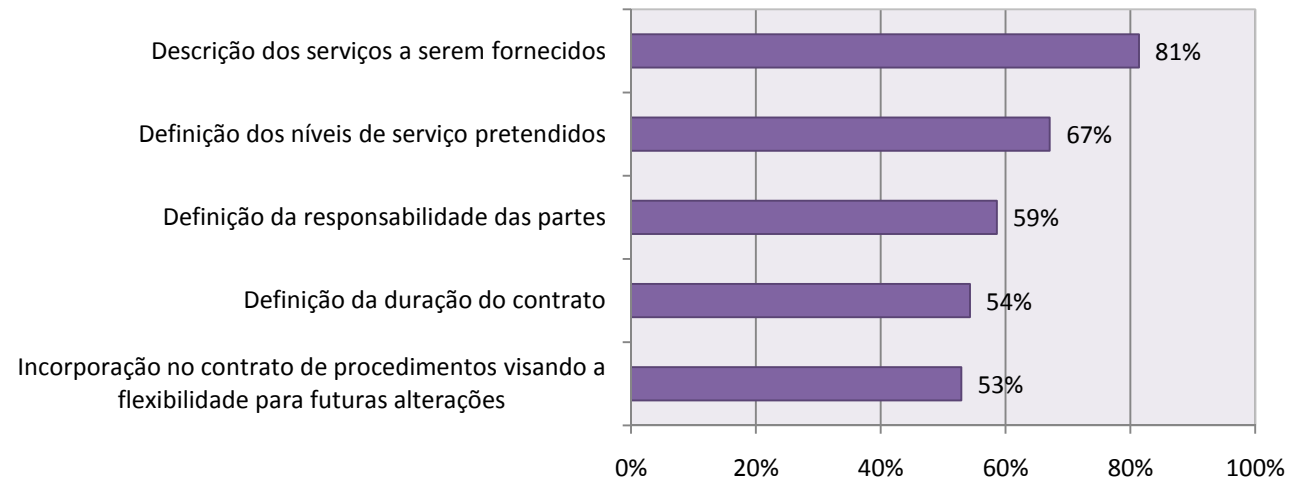
6 Contratos de outsourcing

6.1 Critérios utilizados na selecção de fornecedores (top 5)



Exemplo de interpretação do gráfico: Os gestores de sistemas de informação participantes no estudo referiram a “capacidade para fornecer o tipo de serviço pretendido” como o principal critério utilizado na selecção de fornecedores.

6.2 Aspectos que são considerados aquando da celebração de um contrato de outsourcing (top 5)

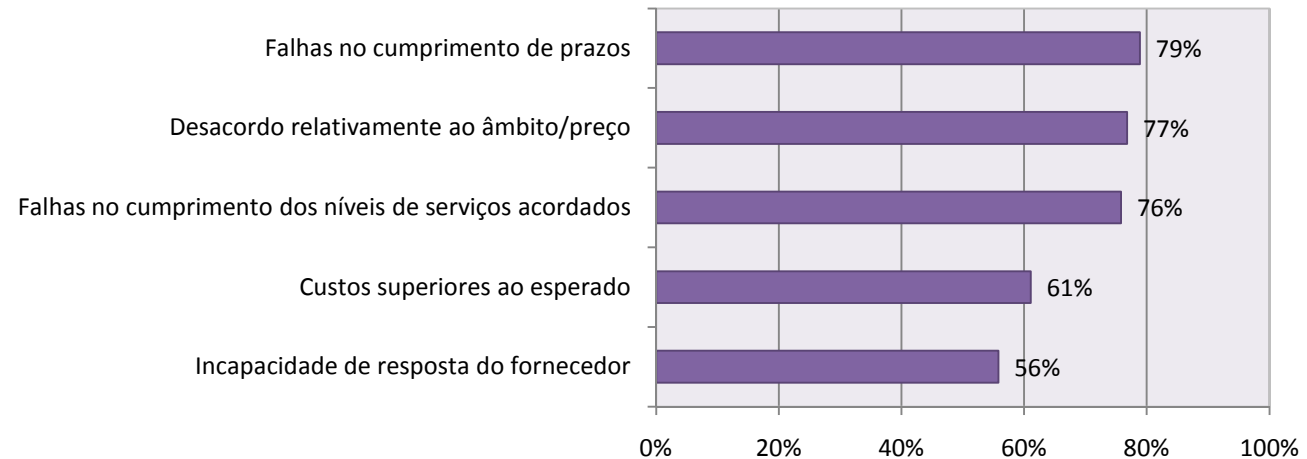


Exemplo de interpretação do gráfico: A “descrição dos serviços a serem fornecidos” é o aspecto mais considerado aquando da celebração de um contrato de outsourcing.

Nota: Das entidades participantes, 40% referiram que os contratos de outsourcing têm em média uma duração de três anos. Outras 40% referiram uma duração muito variável. Não referiram a duração dos contratos 20% das entidades.

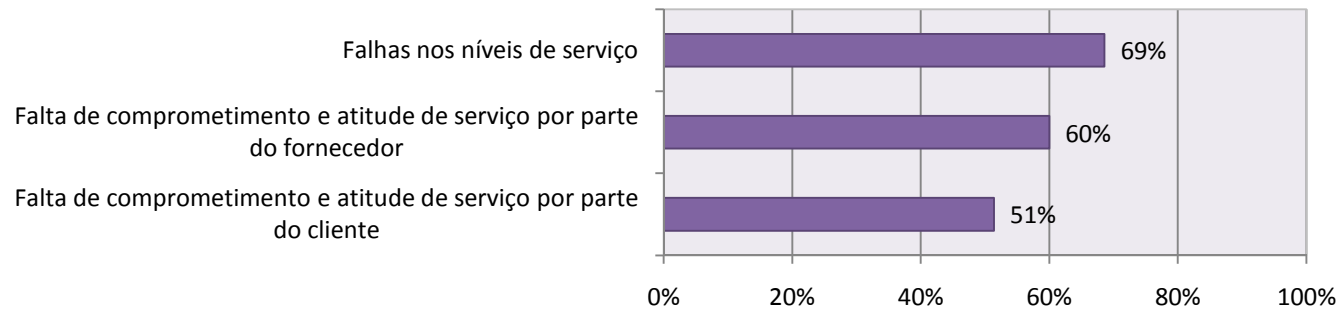
7 Relação com os fornecedores

7.1 Dificuldades verificadas na relação com os fornecedores (top 5)



Exemplo de interpretação do gráfico: As principais dificuldades verificadas na relação com os fornecedores são: “falha no cumprimento de prazos”, “desacordo relativamente ao âmbito/preço” e “falhas no cumprimento dos níveis de serviço acordados”.

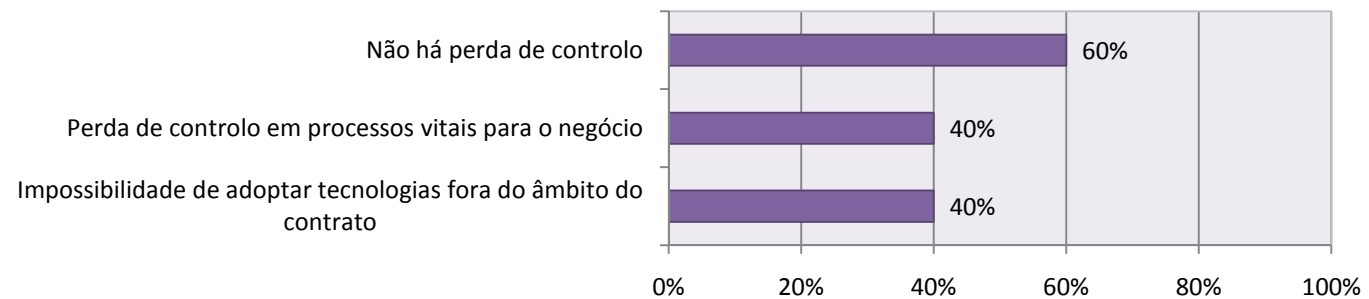
7.2 Aspectos que frequentemente originam situações de conflito com os fornecedores (top 3)



Exemplo de interpretação do gráfico: As “falhas nos níveis de serviço” são o aspecto que mais frequentemente provoca situações de conflito com fornecedores.

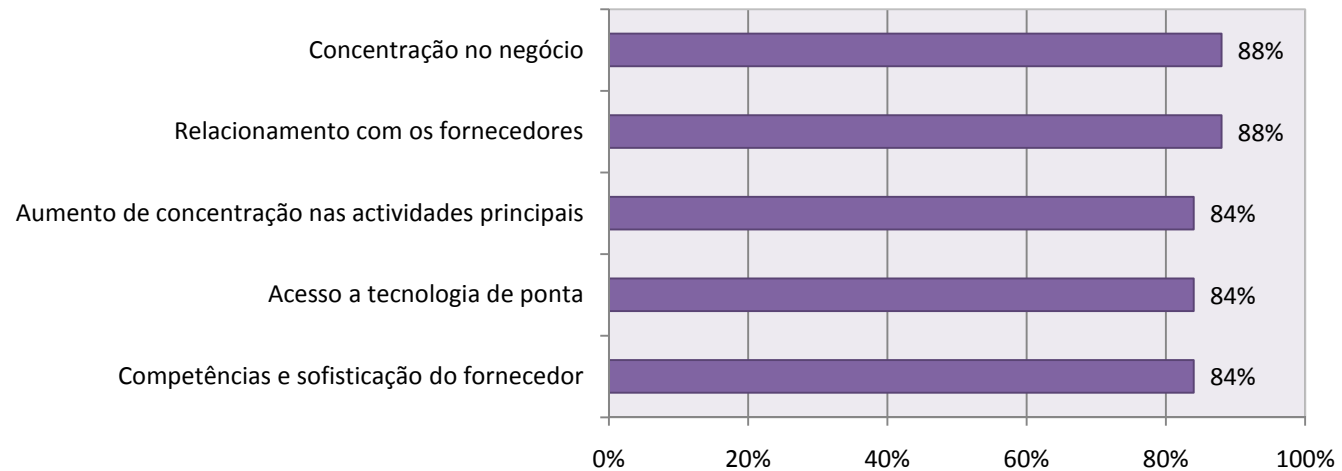
Nota: Relativamente à evolução das dificuldades ao longo do contrato, as entidades bancárias referem que tipicamente há uma melhoria traduzida na diminuição significativa das dificuldades.

8 Perda de controlo com o outsourcing (top 3)



Exemplo de interpretação do gráfico: A maior parte dos participantes no estudo considera não haver perda de controlo com o outsourcing. Por outro lado, 40% dos participantes referem que a perda de controlo pode traduzir-se em “perda de controlo em processos vitais para o negócio” ou “impossibilidade de adoptar tecnologias fora do âmbito do contrato”.

9 Satisfação relativa ao outsourcing (top 5)



Exemplo de interpretação do gráfico: No que respeita à satisfação relativa ao outsourcing, os participantes referem vários aspectos praticamente em situação de igualdade, destacando-se ligeiramente a “concentração no negócio” e o “relacionamento com os fornecedores”.

10 Nota final

O estudo apresentado neste documento faz parte de um conjunto alargado de estudos que nos últimos anos têm vindo a ser desenvolvidos com a participação de gestores de sistemas de informação, visando possibilitar uma melhor compreensão da realidade portuguesa de adopção e gestão de tecnologias e sistemas de informação.

Os resultados obtidos com a realização desses estudos permite-nos hoje ter uma melhor percepção do que se passa nas grandes empresas portuguesas, no que se refere à gestão de sistemas de informação, à função sistemas de informação, à adopção de sistemas ERP, à adopção de sistemas CRM, a práticas de outsourcing de serviços de sistemas de informação, a práticas de gestão de projectos de desenvolvimento de software, entre muitos outros aspectos.

Tal não seria possível sem a colaboração dos muitos gestores de sistemas de informação que gentilmente acederam a participar nesses estudos e a quem queremos uma vez mais manifestar o nosso agradecimento e disponibilidade.



João Varajão

(em nome das equipas de trabalho)