


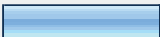
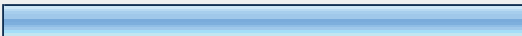
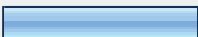
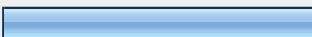

	Indústria	Comércio	Serviços	N/A	Re
Pequena Empresa (até 50 funcionários)	0.0% (0)	13.3% (2)	86.7% (13)	0.0% (0)	
Empresa Média (entre 50 e 500 funcionários)	23.1% (3)	23.1% (3)	53.8% (7)	0.0% (0)	
Grande Empresa (acima de 500 funcionários)	50.0% (12)	0.0% (0)	50.0% (12)	0.0% (0)	
	<i>answered question</i>				
	<i>skipped question</i>				

quantidade de contratos de serviços terceirizados de TI sua empresa possui?


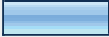

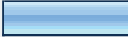
		Response Percent	Re
nenhuma		3.8%	
1 a 10		48.1%	
11 a 50		11.5%	
mais de 50		36.5%	
	<i>answered question</i>		
	<i>skipped question</i>		

			Percent
Nenhum			9.8%
Renovação / Reajustes dos contratos			41.2%
de medição periódica dos As (Níveis de Serviços, em inglês)			60.8%
e documentos (tipo GPS de terceiros)			33.3%
Aplicação de penalidades			37.3%
			Outro (especifique)
			<i>answered question</i>
			<i>skipped question</i>

tempo médio (em meses) de vigência dos contratos?			
			Response Percent
menos de 12 meese			6.0%
12 a 24 meses			84.0%
mais de 24 meses			10.0%
não sei			0.0%
			<i>answered question</i>
			<i>skipped question</i>

		Response Percent	Re
RP (exemplo: SAP, Oracle, ul, Microsiga, JDE, Sistema vido Internamente ou Outro Especifico do Segmento)		46.8%	
GED/ECM (Sharepoint, Documentum ou Outro)		17.0%	
Eletrônico (Outlook, Lotus ou Outro)		57.4%	
Flow (Fuego, SAP, Oracle, Outlook, Notes ou Outro)		21.3%	
ivo Externo de Documentos		34.0%	
(EDMS, Upside ou Outro)		4.3%	
	<i>answered question</i>		
	<i>skipped question</i>		

que que fontes sua empresa utiliza para guiar a gestão de contratos de terceirização de TI (indique as alternativas aplicam).

		Response Percent	Re
Nenhuma		63.6%	
CLM (Contract Lifecycle Management)		11.4%	
ITIL		27.3%	
COBIT, COSO		13.6%	
	Outro (especifique)		
	<i>answered question</i>		
	<i>skipped question</i>		

		Percent
Nenhum		4.2%
Desk e Suporte ao usuário final		45.8%
Instalação, desenvolvimento e manutenção de sistemas e aplicações		68.8%
Manutenção de hardware e infraestrutura		58.3%
Planejamento e suporte de redes e telecomunicações		43.8%
Atualização, digitação e suporte de sistemas		16.7%
Planejamento de instalações e Datacenters		35.4%
Educação e Treinamento		25.0%
Hospedagem de Websites e softwares aplicativos		50.0%
Atendimento com o cliente (telemarketing, CRM e SAC)		16.7%
	Outro (especifique)	
	answered question	
	skipped question	

		Response Percent	Response
Nenhum		34.8%	
Desk e Suporte ao usuário final		28.3%	
Instalação, desenvolvimento e manutenção de sistemas e aplicações		32.6%	
Manutenção de hardware e infraestrutura		23.9%	
Planejamento e suporte de redes e telecomunicações		17.4%	
Atualização, digitação e suporte de sistemas		4.3%	
Planejamento de instalações e Datacenters		10.9%	
Educação e Treinamento		4.3%	
Hospedagem de Websites e softwares aplicativos		15.2%	
Relacionamento com o cliente (telemarketing, CRM e SAC)		4.3%	
			Outro (especifique)
			answered question
			skipped question

	Em uso	implementação	implementação	N/A	
amenta para documentar e har a execução do contrato	20.5% (9)	27.3% (12)	34.1% (15)	22.7% (10)	
identificação das fontes das rmações para medição dos SLAs	17.8% (8)	33.3% (15)	40.0% (18)	15.6% (7)	
al para realizar a coleta de ções (medições dos SLAs)	17.8% (8)	28.9% (13)	40.0% (18)	17.8% (8)	
ara executar a monitoração dos SLAs	11.1% (5)	22.2% (10)	53.3% (24)	20.0% (9)	
hecimento e experiência do cedor para gerenciar SLAs	11.4% (5)	31.8% (14)	47.7% (21)	15.9% (7)	
	<i>answered question</i>				
	<i>skipped question</i>				

ifique as dificuldades da gestão dos contratos de terceirização de TI na sua empresa.

	Em uso	Fácil implementação	Difícil implementação	N/A	Re
Integrar áreas envolvidas	14.3% (6)	11.9% (5)	57.1% (24)	19.0% (8)	
Controlar acervo físico de documentos	32.6% (14)	27.9% (12)	27.9% (12)	16.3% (7)	
consultar documentos quando necessário	40.5% (17)	33.3% (14)	19.0% (8)	11.9% (5)	
Respeitar prazos do fluxo ecido para fechar contratos	18.6% (8)	20.9% (9)	48.8% (21)	14.0% (6)	
har com padrões (minutas)	25.6% (11)	34.9% (15)	25.6% (11)	16.3% (7)	
Identificar riscos e prazos nvolvidos nas contratações	18.6% (8)	30.2% (13)	37.2% (16)	16.3% (7)	
incompatível com estrutura de pessoas e ferramentas existentes	16.3% (7)	20.9% (9)	37.2% (16)	27.9% (12)	
ração do controle do acervo	46.5% (20)	11.6% (5)	25.6% (11)	20.9% (9)	

Controlar e Reportar SLAs	11.6% (5)	16.3% (7)	58.1% (25)	16.3% (7)
	<i>answered question</i>			
	<i>skipped question</i>			