

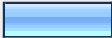
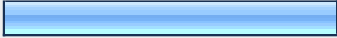




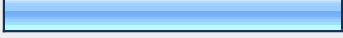








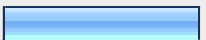
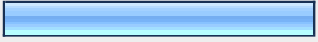

1. Classifique sua empresa em relação ao porte e segmento de atuação (baseado na Classificação SEBRAE).					
	Indústria	Comércio	Serviços	N/A	Response Count
Pequena Empresa (até 50 funcionários)	0.0% (0)	13.3% (2)	<b>86.7% (13)</b>	0.0% (0)	15
Média Empresa (entre 50 e 500 funcionários)	23.1% (3)	23.1% (3)	<b>53.8% (7)</b>	0.0% (0)	13
Grande Empresa (acima de 500 funcionários)	<b>50.0% (12)</b>	0.0% (0)	<b>50.0% (12)</b>	0.0% (0)	24
	<i>answered question</i>				<b>52</b>
	<i>skipped question</i>				<b>2</b>

2. Qual a quantidade de contratos de serviços terceirizados de TI sua empresa possui?				
			Response Percent	Response Count
nenhuma			3.8%	2
<b>1 a 10</b>			<b>48.1%</b>	25
11 a 50			11.5%	6
mais de 50			36.5%	19
	<i>answered question</i>			<b>52</b>
	<i>skipped question</i>			<b>2</b>


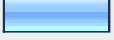
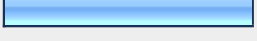
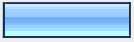
3. Que tipos de eventos contratuais a empresa tem dificuldade de controlar (identifique as alternativas que se aplicam)?			Response Percent	Response Count
Nenhum			9.8%	5
Renovação / Reajustes dos contratos			41.2%	21
<b>Registro de medição periódica dos SLAs (Níveis de Serviços, em inglês)</b>			<b>60.8%</b>	31
Coleta de documentos (tipo GPS de terceiros)			33.3%	17
Aplicação de penalidades			37.3%	19
		Outro (especifique)		3
		<b>answered question</b>		<b>51</b>
		<b>skipped question</b>		<b>3</b>

4. Qual o tempo médio (em meses) de vigência dos contratos?			Response Percent	Response Count
menos de 12 meese			6.0%	3
<b>12 a 24 meses</b>			<b>84.0%</b>	42
mais de 24 meses			10.0%	5
não sei			0.0%	0
		<b>answered question</b>		<b>50</b>
		<b>skipped question</b>		<b>4</b>

**5. Identifique que ferramentas de TI e outras ferramentas sua empresa utiliza na gestão dos contratos de terceirização de TI (indique as alternativas que se aplicam).**

		Response Percent	Response Count
ERP ( exemplo: SAP, Oracle, Datasul, Microsiga, JDE, Sistema Desenvolvido Internamente ou Outro Específico do Segmento )		46.8%	22
GED/ECM ( Sharepoint, Documentum ou Outro )		17.0%	8
<b>Correio Eletrônico ( Outlook, Lotus ou Outro )</b>		<b>57.4%</b>	27
Work Flow ( Fuego, SAP, Oracle, Outlook, Notes ou Outro )		21.3%	10
Arquivo Externo de Documentos		34.0%	16
CLM ( EDMS, Upside ou Outro )		4.3%	2
		<b>answered question</b>	<b>47</b>
		<b>skipped question</b>	<b>7</b>



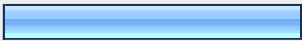
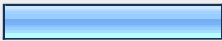
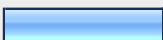

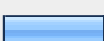

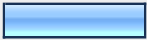

**6. Identifique que fontes sua empresa utiliza para guiar a gestão de contratos de terceirização de TI (indique as alternativas que se aplicam).**

		Response Percent	Response Count
<b>Nenhuma</b>		<b>63.6%</b>	28
CLM (Contract Lifecycle Management)		11.4%	5
ITIL		27.3%	12
COBIT, COSO		13.6%	6
		Outro (especifique)	5
		<b>answered question</b>	<b>44</b>
		<b>skipped question</b>	<b>10</b>

7. Identifique que Serviços de TI sua empresa terceiriza (indique as alternativas que se aplicam).

		Response Percent	Response Count
Nenhum		4.2%	2
Help Desk e Suporte ao usuário final		45.8%	22
<b>Programação, desenvolvimento e manutenção de sistemas e aplicações</b>		<b>68.8%</b>	33
Manutenção de hardware e infraestrutura		58.3%	28
Gerenciamento e suporte de redes e telecomunicações		43.8%	21
Operação, digitação e suporte de sistemas		16.7%	8
Gerenciamento de instalações e Datacenters		35.4%	17
Educação e Treinamento		25.0%	12
Hospedagem de Websites e softwares aplicativos		50.0%	24
Relacionamento com o cliente (telemarketing, CRM e SAC)		16.7%	8
Outro (especifique)			0
		<b>answered question</b>	<b>48</b>
		<b>skipped question</b>	<b>6</b>

**8. Identificar entre os serviços que a empresa terceiriza, quais existe uma medição periódica de níveis de serviço com avaliação conjunta com o fornecedor (indique as alternativas que se aplicam).**

		Response Percent	Response Count
Nenhum		34.8%	16
Help Desk e Suporte ao usuário final		28.3%	13
Programação, desenvolvimento e manutenção de sistemas e aplicações		32.6%	15
Manutenção de hardware e infraestrutura		23.9%	11
Gerenciamento e suporte de redes e telecomunicações		17.4%	8
Operação, digitação e suporte de sistemas		4.3%	2
Gerenciamento de instalações e Datacenters		10.9%	5
Educação e Treinamento		4.3%	2
Hospedagem de Websites e softwares aplicativos		15.2%	7
Relacionamento com o cliente (telemarketing, CRM e SAC)		4.3%	2
		Outro (especifique)	0
		<b>answered question</b>	<b>46</b>
		<b>skipped question</b>	<b>8</b>

9. Como você classifica os desafios para monitorar e ajustar os níveis de serviço (SLA) acordados com seus fornecedores?					
	Em uso	Fácil implementação	Difícil implementação	N/A	Response Count
Ferramenta para documentar e acompanhar a execução do contrato	20.5% (9)	27.3% (12)	<b>34.1% (15)</b>	22.7% (10)	44
Identificação das fontes das informações para medição dos SLAs	17.8% (8)	33.3% (15)	<b>40.0% (18)</b>	15.6% (7)	45
Pessoal para realizar a coleta de informações (medições dos SLAs)	17.8% (8)	28.9% (13)	<b>40.0% (18)</b>	17.8% (8)	45
Método para executar a monitoração dos SLAs	11.1% (5)	22.2% (10)	<b>53.3% (24)</b>	20.0% (9)	45
Conhecimento e experiência do fornecedor para gerenciar SLAs	11.4% (5)	31.8% (14)	<b>47.7% (21)</b>	15.9% (7)	44
	<i>answered question</i>				<b>45</b>
	<i>skipped question</i>				<b>9</b>

10. Identifique as dificuldades da gestão dos contratos de terceirização de TI na sua empresa.					
	Em uso	Fácil implementação	Difícil implementação	N/A	Response Count
Integrar áreas envolvidas	14.3% (6)	11.9% (5)	<b>57.1% (24)</b>	19.0% (8)	42
Controlar acervo físico de documentos	<b>32.6% (14)</b>	27.9% (12)	27.9% (12)	16.3% (7)	43
Consultar documentos quando necessário	<b>40.5% (17)</b>	33.3% (14)	19.0% (8)	11.9% (5)	42
Respeitar prazos do fluxo estabelecido para fechar contratos	18.6% (8)	20.9% (9)	<b>48.8% (21)</b>	14.0% (6)	43
Trabalhar com padrões (minutas)	25.6% (11)	<b>34.9% (15)</b>	25.6% (11)	16.3% (7)	43
Identificar riscos e prazos envolvidos nas contratações	18.6% (8)	30.2% (13)	<b>37.2% (16)</b>	16.3% (7)	43
Volume incompatível com estrutura de pessoas e ferramentas existentes	16.3% (7)	20.9% (9)	<b>37.2% (16)</b>	27.9% (12)	43
Centralização do controle do acervo	<b>46.5% (20)</b>	11.6% (5)	25.6% (11)	20.9% (9)	43
Descentralização das	7.0% (3)	30.2% (13)	<b>44.2% (19)</b>	20.9% (9)	43

responsabilidades					
Falta de definições	9.3% (4)	18.6% (8)	<b>48.8% (21)</b>	25.6% (11)	43
Controlar e Reportar SLAs	11.6% (5)	16.3% (7)	<b>58.1% (25)</b>	16.3% (7)	43
	<b><i>answered question</i></b>				<b>43</b>
	<b><i>skipped question</i></b>				<b>11</b>