

**Programa de Pós-
graduação em Sistemas
de Informação - EACH-
USP**

Metodologia de Pesquisa (Survey)

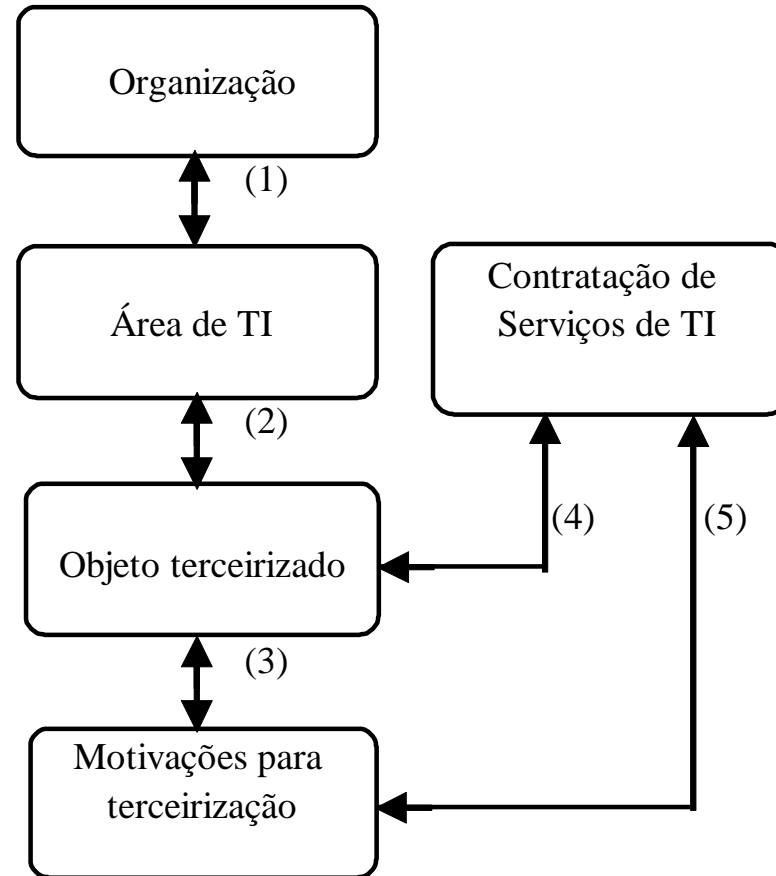
Prof. Edmir P. V. Prado



Exemplo

**Tecnologia de informação e sistemas: uma
avaliação da terceirização de serviços em
organizações do setor privado**

Motivação



(1), (2) e (3): Pesquisa de Padro e Takaoka (2002)

(4) e (5) : Pesquisa Klepper *et al* (1998)

↔ : Relação entre os fatores

I - Objetivo

1 Geral

Analisar a TTI por meio dos serviços contratados e de seus arranjos contratuais

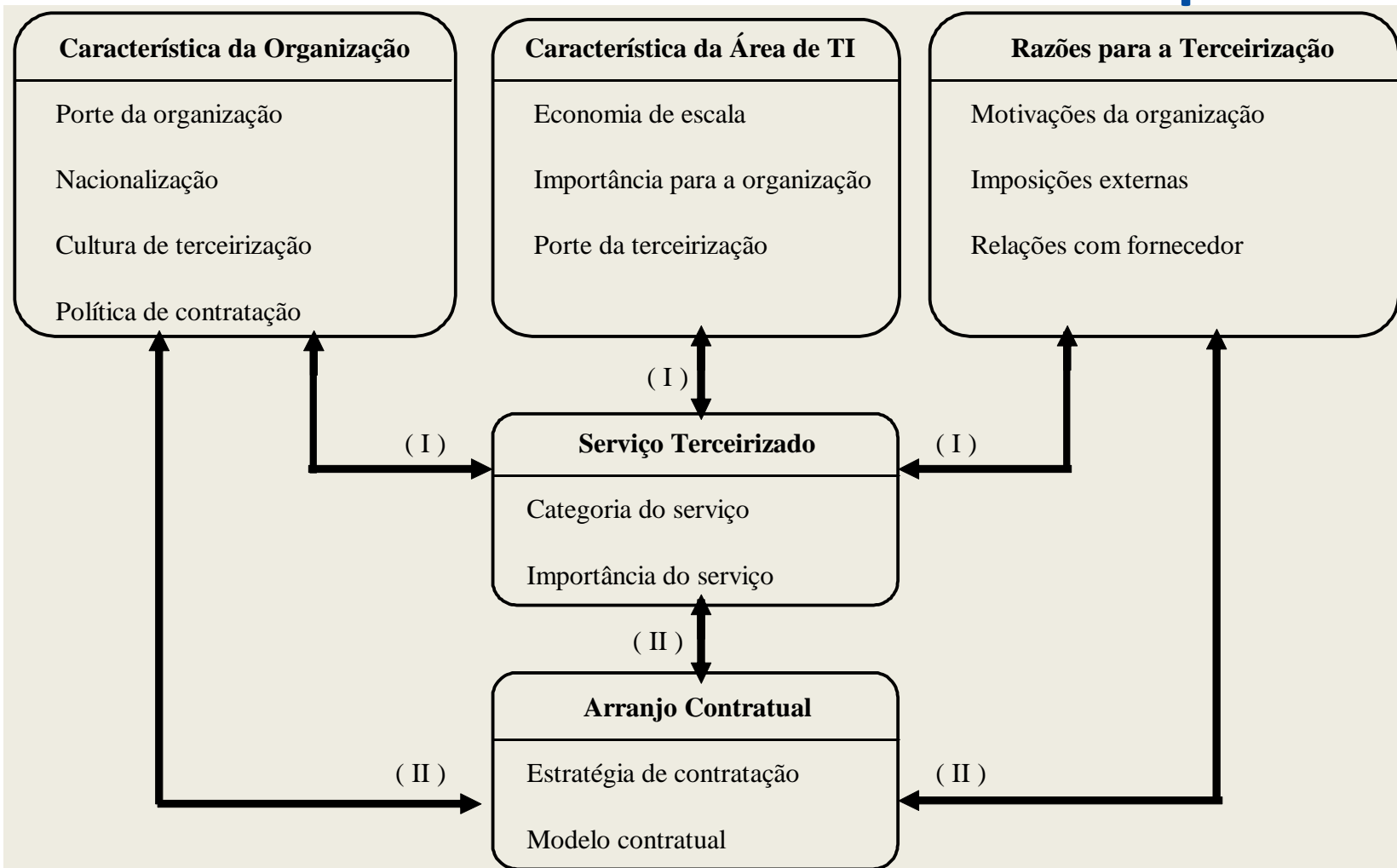
2 Específicos

- a) Descrever os serviços terceirizados de TI e os respectivos arranjos contratuais adotados pelas organizações brasileiras.
- b) Analisar as relações entre os serviços terceirizados e as:
 - características das organizações que terceirizaram;
 - características da Área de TI dessas organizações; e
 - razões para a terceirização.
- c) Analisar as relações entre os arranjos contratuais e as:
 - características das organizações que terceirizaram;
 - serviços terceirizados; e
 - razões para a terceirização.

II - Revisão da Literatura

Terceirização	Tópicos	Objetivos
Visão geral	<ul style="list-style-type: none">• Histórico e Origem da Terceirização• Terceirização e a Realidade Brasileira• Definição de Terceirização• Teoria Relacionadas à Terceirização	Introduzir o tema, definir o conceito de terceirização e apresentar as bases teóricas para a explicação do fenômeno
Foco na TI	<ul style="list-style-type: none">• Terceirização da TI• Características da Área de TI• Serviço Terceirizado• Razões para a Terceirização da TI• Contratação de Serviços de TI	Apresentar os tópicos específicos da terceirização da TI, que servem como base para a formulação do referencial teórico

III - Modelo de Referência da Pesquisa



Legenda: (I) - Relações envolvendo o serviço terceirizado

(II) - Relações envolvendo o arranjo contratual

Variáveis de Pesquisa

Grupo	Construto	Variável		
		Código	Nome	Tipo
Classificação da Organização		V.1	Setor de atividade	Nominal
		V.2	Ramo de atividade	Nominal
		V.3	Faturamento	Ordinal
		V.4	Funcionário	Ordinal
Característica da organização	Porte da organização	VI.1	Porte	Ordinal
	Nacionalização	VI.2	País	Nominal
		VI.3	Autonomia	Ordinal
	Cultura de terceirização	VI.4	Cultura	Ordinal
Característica da Área de TI	Política de contratação	VI.5	Envolvimento	Ordinal
	Economia de escala	VI.6	Porte de TI	Ordinal
		VI.7	Escala	Ordinal
	Importância para a Organização	VI.8	Contribuição organizacional	Nominal
		VI.9	Importância percebida	Ordinal
	Porte da terceirização	VI.10	Grau de terceirização	Ordinal
Razões para terceirização	Motivações da organização	VI.11	Motivações	Nominal
	Imposições externas	VI.12	Imposições	Nominal
	Relações com fornecedor	VI.13	Confiança	Nominal
Serviço Terceirizado	Categoria do serviço	VID.1	Categoria	Nominal
	Importância do serviço	VID.2	Valor agregado	Nominal
Arranjo Contratual	Estratégia de contratação	VD.1	Estratégia	Nominal
	Modelo contratual	VD.2	Formalidade	Ordinal
		VD.3	Aspectos econômicos	Nominal

Variáveis
escolhidas
para
exemplo

Variáveis de Pesquisa

VI.5 – Envolvimento

Representa a participação da Área de TI, da Área de Suprimentos e da Área Jurídica no processo de contratação.

Tipo de variável: Caracteriza-se por ser uma variável não-métrica, do tipo ordinal.

Métrica para medição: Alternativas mutuamente excludentes.

1. Sem TI. Este nível indica que a Área de TI nunca ou raramente participa.

2. Só TI. Este nível indica que a Área de TI participa frequentemente ou sempre, e as demais áreas raramente ou nunca participam.

3. Suprimentos ou Jurídico. Área de TI participa frequentemente ou sempre, e a Área de Suprimentos ou Jurídicas participa frequentemente ou sempre.

4. Todos. Este nível indica que as três áreas participam frequentemente ou sempre.

Variáveis de Pesquisa

VI.6 – Porte de TI

Representa o porte da Área de TI da organização. Esse porte foi avaliado por meio de três indicadores: o tamanho do parque de hardware instalado, conforme critério adotado na pesquisa de Prado e Takaoka (2002); o número de colaboradores da Área de TI; e o número de usuários.

Tipo de variável: Caracteriza-se por ser uma variável não-métrica, do tipo ordinal.

Métrica para medição: Alternativas mutuamente excludentes.

- 1. Pequeno.** Este nível indica um porte pequeno para a Área de TI.
- 2. Médio.** Este nível indica um porte médio para a Área de TI.
- 3. Grande.** Este nível indica um porte grande para a Área de TI.

Variáveis de Pesquisa

VI.6 – Porte de TI

Composição da variável Porte de TI a partir de seus indicadores.

Indicadores	Níveis dos Indicadores																	
Parque Instalado	P	P	P	P	P	P	M	M	M	M	M	M	G	G	G	G	G	G
Equipe de TI	M	M	M	G	G	G	P	P	P	G	G	G	P	P	P	M	M	M
Usuários	P	M	G	P	M	G	P	M	G	P	M	G	P	M	G	P	M	G
Variável	Níveis da Variável																	
Porte de TI	P	M	M	M	M	M	P	M	M	M	M	G	M	M	M	M	M	G

Legenda: P = pequeno M= médio G = grande

IV – Método de Pesquisa

4.1 Tipo de pesquisa

Caracteriza por ser um estudo descritivo.

4.2 População e amostra

Elementos da amostragem. Nesta pesquisa os elementos da amostragem são os serviços terceirizados de TI.

Unidades de amostra. Estão representadas pelas organizações que usam recursos de TI e tem serviços terceirizados nesta área

Area de cobertura. Abrange todas as organizações de SP.

Procedimento de Amostragem. Optou-se por uma amostra não probabilística, obtida por conveniência.

Tamanho da Amostra. Teste estatístico Exact Test e Regressão de Dados Categorizados. Hair et al (1998) recomendam utilizar um mínimo de 15 a 20 observações por variável independente. Adotou-se 20 observações por variável independente, ou seja, uma amostra mínima de 240 (20 x 12) contratos.

IV – Método de Pesquisa

4.3 Instrumento de coleta de dados

- **Determinação do tipo de instrumento. Adotou-se o questionário.**
- **Determinação dos Dados a serem Coletados**
- **Redação do Instrumento**
- **Pré-Teste**

Relação entre o instrumento de coleta e as variáveis de pesquisa.

Variável			Indicador			Questionário (Código das Perguntas)
Código	Nome	Tipo	Código	Nome	Tipo	
V.1	Setor de atividade	Nominal				A3
V.2	Ramo de atividade	Nominal				A3
V.3	Faturamento	Ordinal				A4
V.4	Funcionários	Ordinal				A5
VI.1	Porte	Ordinal				A3, A4 e A5
VI.2	País	Nominal				A6
VI.3	Autonomia	Ordinal				A7
VI.4	Cultura	Ordinal	VI.4.1	Opinião	Ordinal	A8
			VI.4.2	Outros serviços	Ordinal	A9
VI.5	Envolvimento	Ordinal	VI.5.1	Participação Técnica	Ordinal	A19
			VI.5.2	Participação Comercial	Ordinal	A19
			VI.5.3	Participação Jurídica	Ordinal	A19
VI.6	Porte de TIS	Ordinal	VI.6.1	Parque instalado	Ordinal	A15
			VI.6.2	Equipe de TIS	Ordinal	A14
			VI.6.3	Usuários	Ordinal	A16
VI.7	Escala	Ordinal	VI.7.1	Rede	Ordinal	A15
			VI.7.2	Uso pessoal	Ordinal	A15
VI.8	Contribuição Organizacional	Nominal	VI.8.1	Operacional	Ordinal	A17
			VI.8.2	Estratégica	Ordinal	A18
VI.9	Importância percebida	Ordinal	VI.9.1	Hierarquia	Ordinal	A12 e A13
			VI.9.2	Recursos	Ordinal	A10

Continuação – no início da outra página

Variável			Indicador			Questionário (Código das Perguntas)
Código	Nome	Tipo	Código	Nome	Tipo	
VI.10	Grau de terceirização	Ordinal	VI.10.1	Orçamento da Terceirização	Ordinal	A11
			VI.10.2	Recursos da Terceirização	Ordinal	A14
VI.11	Motivações	Nominal				B2
VI.12	Imposições	Nominal				B2
VI.13	Confiança	Nominal				B3
VID.1	Categoria	Nominal				B2
VID.2	Valor agregado	Nominal	VID.2.1	Operação	Ordinal	B4
			VID.2.2	Estratégia	Ordinal	B5
			VID.2.3	Componente	Ordinal	B2
			VID.2.4	Atividade	Ordinal	B2
VD.1	Estratégia	Nominal				B7
VD.2	Formalidade	Ordinal				B6
VD.3	Aspectos econômicos	Nominal	VD.3.1	Remuneração	Nominal	B8
			VD.3.2	Incentivo	Nominal	B9

IV – Método de Pesquisa

4.4 Coleta de Dados

- Setor Industrial. Cadastro Industrial da FIESP.
 - Setor de Serviços. Programa de pós-graduação em Gestão de Negócios e Serviços da Universidade Mackenzie.
 - Setor de Comércio. Programa de Administração de Varejo (PROVAR) da USP.
-
- Contato telefônico com os responsáveis pela Área de TI
 - Questionário foi enviado por correio eletrônico aos responsáveis pelas Áreas de TI.

4.5 Tratamento estatístico

4.6 Limitações da pesquisa