



**Silvia Griselda Andueza**

**Terceirização de Serviços de Tecnologia da Informação:  
Experiência Consultiva de Profissionais de TI**

**Dissertação de Mestrado**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração de Empresas da PUC-Rio como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Administração.

Orientadora: Sandra Regina da Rocha Pinto

Rio de Janeiro  
Julho de 2010



**Silvia Griselda Andueza**

**Terceirização de Serviços de Tecnologia da Informação:  
Experiência Consultiva de Profissionais de TI**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-Graduação em Administração de Empresas da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

**Prof<sup>a</sup>. Sandra Regina da Rocha Pinto**

Orientadora

Departamento de Administração – PUC-Rio

**Prof<sup>a</sup>. Ana Heloisa da Costa Lemos**

Departamento de Administração – PUC-Rio

**Prof<sup>a</sup>. Maria Teresa Correia Coutinho**

FACC – UFRJ

**Prof<sup>a</sup>. Mônica Herz**

Vice-Decana de Pós-Graduação do CCS

Rio de Janeiro, 29 de Julho de 2010

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da universidade, da autora e da orientadora.

### **Silvia Griselda Andueza**

Graduou-se em Ciências Econômicas pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, em 1978. Especializou-se em Gestão e Tecnologia da Informação pela Fundação Getúlio Vargas do Rio de Janeiro, em 1997, em Management pelo Instituto de Administração e Gerência da PUC-Rio, em 1998 e em Gerenciamento de Projetos pelo Instituto de Administração e Gerência da PUC-Rio, em 2007. Possui experiência em gestão de Tecnologia da Informação, a qual foi adquirida por meio da atuação em empresas de diversos portes e linhas de negócios, dentre as quais podem ser citadas Unisys do Brasil Ltda., General Electric do Brasil Ltda., Petroflex Indústria e Comércio S. A. e CTIS Tecnologia S. A.

#### Ficha Catalográfica

Andueza, Silvia Griselda

Terceirização de serviços de tecnologia da informação: experiência consultiva de profissionais de TI / Silvia Griselda Andueza ; orientadora: Sandra Regina da Rocha Pinto. – 2010.

102 f. : il. (color.) ; 30 cm

Dissertação (mestrado)—Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Administração, 2010.

Inclui bibliografia

1. Administração – Teses. 2. Tecnologia de Informação. 3. Terceirização de serviços. 4. Experiência consultiva. I. Pinto, Sandra Regina da Rocha. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Administração. III. Título.

CDD 658

## Agradecimentos

A meus pais, pelo apoio incondicional, pelo carinho e pela compreensão nos momentos de ausência em que estive concentrada neste projeto de vida.

A todos os professores do IAG da PUC-Rio, pela dedicação e pelo empenho em compartilhar conhecimento durante nossa convivência. Em especial à Professora Sandra Regina da Rocha Pinto, pelos momentos em que nossa troca de idéias foi fonte inspiradora para novas descobertas e contribuiu para a construção do caminho a ser trilhado.

## Resumo

Andueza, Silvia Griselda. Pinto, Sandra Regina da Rocha. **Terceirização de Serviços de Tecnologia da Informação: Experiência Consultiva de Profissionais de TI.** Rio de Janeiro, 2010. 102p. Dissertação de Mestrado – Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

A tecnologia da informação (TI) é um componente que influencia o desempenho da organização e sua aplicação efetiva se constitui em um desafio em função da agilidade com que as mudanças tecnológicas ocorrem e do volume de recursos financeiros e da especialização dos recursos humanos requeridos para sua implementação. Uma das estratégias adotadas pelas organizações para suprir as necessidades de TI é a terceirização parcial ou total da prestação dos serviços de TI. O objetivo do presente estudo foi descrever a essência do significado da experiência consultiva à luz percepção de profissionais que prestam serviços de consultoria na área de TI. Para atingir o objetivo proposto foi realizada uma pesquisa fenomenográfica, com o intuito de permitir que um grupo de quinze consultores atuantes em uma instituição pública de natureza reguladora colocasse de forma livre sua vivência relativa à prestação de serviços de consultoria de TI. A análise dos dados coletados resultou na identificação dos temas Significação da Área de Atuação, Conformação da Competência Consultiva, Valoração do Serviço e Predisposição Consultiva relacionados com a experiência consultiva de TI. Os significados atribuídos para esses temas permitiram propor uma descrição da essência desse tipo de experiência. A relevância da pesquisa jaz no fato de que, normalmente, a análise da terceirização enfatiza a relação contratual firmada entre a contratante e a contratada e reconhece o consultor apenas como um dos recursos necessários à prestação do serviço sem considerar as particularidades inerentes à atividade consultiva.

## Palavras-chave

Tecnologia de Informação, Terceirização de Serviços, Experiência Consultiva

## Abstract

Andueza, Silvia Griselda. Pinto, Sandra Regina da Rocha. **Information Technology Services Outsourcing: IT Professionals Advisory Experience.** Rio de Janeiro, 2010. 102p. MSc. Dissertation – Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Information technology (IT) is a component that influences organizations' performance and its effective application constitutes a challenge due to the speed associated to technological changes and the amount of financial resources and expertise of human resources required for its implementation. One of the strategies adopted by organizations to meet the needs of IT is to outsource all or part of the provision of IT services. The objective of this study was to describe the essence of the meaning of advisory experience according to the perception of professionals who provide IT consulting services. To achieve this purpose, a phenomenographic research was conducted in order to allow a group of fifteen consultants working in a regulatory public institution freely put its experience on the provision of IT consulting services. The data analysis resulted in the identification of the themes Acting Area Significance, Competency Advisory Conformation, Services Valuation and Advisory Predisposition related to IT consulting. The meanings attributed for these subjects allowed to propose a description of the essence of this kind of experience. The relevance of the research lies in the fact that, typically, the outsourcing analysis emphasizes the outsourcing contractual relationship established between the contractor and the contracted company and recognizes the consultant as only one of the resources needed to provide the service without considering the peculiarities inherent to the advisory activity.

## Keywords

Information Technology, Outsourcing Services, Advisory Experience

## Sumário

1. Introdução	11
1.1. Problema de Pesquisa	11
1.2. Declaração de Objetivo	14
1.3. Questões de Pesquisa	15
1.4. Relevância do Estudo	15
1.5. Delimitação do Estudo	16
1.6. Limitação do Estudo	17
1.7. Organização da Dissertação	18
2. Referencial Teórico	20
2.1. Terceirização de Serviços de TI	20
2.2. Identidade Social e Processo de Categorização	25
2.3. Orientação de Carreira Profissional	28
2.4. Motivação	34
2.5. Comprometimento	37
3. Metodologia da Pesquisa	40
3.1. Apresentação da Metodologia	40
3.2. Estratégia e Justificativa	43
3.3. Papel do Pesquisador	45
3.4. Seleção dos Sujeitos	46
3.5. Procedimentos de Coleta e Registro de Dados	47
3.6. Tratamento dos Dados	49
3.7. Limitações do Método	50
4. Análise do Fenômeno	52
4.1. Caracterização da Análise	52
4.2. Análise dos Dados Demográficos	53
4.3. Análise das Declarações Relevantes	55
4.3.1. Visão da Área de Atuação	55
4.3.2. Significado da Terceirização de Serviços de TI	57
4.3.3. Processo de Formação de Identidade	59

4.3.4. Percepção do Ambiente de Atuação	62
4.3.5. Experiência Profissional	67
4.3.6. Habilidades Consultivas	73
4.3.7. Foco no Atendimento do Cliente	80
4.3.8. Motivação e Comprometimento	82
5. Conclusão	91
5.1. Sugestões para Novas Pesquisas	95
6. Referências Bibliográficas	97
7 Apêndices	101



## Lista de Quadros

Quadro 1: Sumário de Características dos Entrevistados 46, 47

Quadro 2: Mapeamento das Categorias e Significados dos Temas 92, 93

## Lista de Figuras

Figura 1: Diagrama da Essência da Experiência Consultiva de TI	94
--	----