

# Revista Eletrônica de Sistemas de Informação

## ISSN 1677-3071

V. 11, n. 2

jul-dez 2012

doi:10.5329/RESI.2012.1102

### Sumário

#### Editorial

*Alexandre Reis Graeml*

#### Foco nas organizações

INSTRUMENTO PARA ANÁLISE DE FATORES DE IMPACTO NO ERRO DE ESTIMATIVAS DE ESFORÇO E DE DURAÇÃO EM PROJETOS DE SOFTWARE

*Juan Francisco Fonseca O'Keefe, Leonardo Rocha de Oliveira, Gabriel Gonçalves Sampaio*

CONTRATOS ELETRÔNICOS ESTENDIDOS COM ACORDOS EM NÍVEL DE NEGÓCIO VISANDO APOIAR O ALINHAMENTO ESTRATÉGICO ENTRE NEGÓCIO E TI

*Marcelo Fantinato, Lilian Florio, Guilherme B. M. Salles*

MELHORIA DE PROCESSOS DE NEGÓCIO: SISTEMATIZANDO A SELEÇÃO DE PADRÕES DE REDESENHO

*Alexandre Souza, Leonardo Guerreiro Azevedo, Flavia Maria Santoro*

GESTÃO DAS INFORMAÇÕES E DO CONHECIMENTO EM ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS: UMA APLICAÇÃO DO MODELO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO PÚBLICA

*Fernando Antonio de Melo Pereira, Alinne Pompeu Cunha de Queiros, Aline Guerra Galvão, João Paulo Damasio Sales*

O TWITTER COMO FERRAMENTA DE OBTENÇÃO DE VANTAGEM COMPETITIVA: UM ESTUDO MULTICASO COM EMPRESAS DE COMPRAS COLETIVAS

*Ronnie Edson Santos, Clayton Magalhães, Roberto Nascimento, Jorge Correia Neto, Jairo Dornelas*

PAPEL ESTRATÉGICO E IMPACTO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NO MERCADO DE AÇÕES: UM ESTUDO ENVOLVENDO BRASIL E ESTADOS UNIDOS

*Renata Cristina Barros Madeo, Fernando H. I. B. Ferreira, Neilson C. L. Ramalho, Marcelo Fantinato*

#### Foco nas pessoas

FATORES DE PRESSÃO NO TRABALHO E COMPROMETIMENTO COM A CARREIRA: UM ESTUDO COM PROFISSIONAIS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

*Zélia Miranda Kilimnik, Sheila Mara Oliveira Dias, George Leal Jamil*



Este trabalho está licenciado sob uma [Licença Creative Commons Attribution 3.0](http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/).

ISSN: 1677-3071

Esta revista é (e sempre foi) eletrônica para ajudar a proteger o meio ambiente. Agora ela volta a ser diagramada em uma única coluna, para facilitar a leitura na tela do computador. Mas, caso deseje imprimir esse artigo, saiba que ele foi editorado com uma fonte mais ecológica, a *Eco Sans*, que gasta menos tinta.

# EDITORIAL

## v. 11, n. 02

### EDITOR'S SPACE

Editor:

**Alexandre Reis Graeml**

Universidade Positivo / Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
alexandre.graeml@gmail.com

Embora não tenhamos artigos de pesquisadores de outros países nesta edição, como tem se tornado comum na RESI, esta edição com sete artigos apresenta autores de seis estados da federação, e de pesquisadores de alguns dos programas de Administração e Computação que mais se dedicam ao estudo de Sistemas de Informação no país (PUC-RS, USP, Unirio, UFRN, UFPE, UFRPE e Fumec), o que é evidência incontestável de que a comunidade acadêmica da área reconhece a revista como um dos principais fóruns de divulgação dos resultados da sua pesquisa, do que temos muito orgulho e pelo que somos muito gratos.

Os autores dos artigos desta edição ajudandam-nos a compreender melhor questões ligadas à gestão de projetos de TI, terceirização, processos de negócios, gestão do conhecimento, redes sociais, eficiência e ética na implantação de sistemas e a profissão em TI, expandindo a compreensão de aspectos teóricos, mas contribuindo ainda para que *practitioners* consigam melhorar o desempenho na prática cotidiana empresarial.

Juan Francisco Fonseca OKeeffe, Leonardo Rocha de Oliveira e Gabriel Gonçalves Sampaio, todos participantes de um grupo de pesquisa da PUC-RS que

Although we have not had any papers from researchers from outside Brazil in this issue, this does not mean lack of commitment with the internationalization of the journal. Any researchers publishing in English or Spanish are welcome to submit their work here. This issue brings seven papers from authors of six different states, some of which affiliated to Business or Computer Science graduate programs that lead the IS field in Brazil. This is good evidence that the academic community acknowledges the journal as one of its preferential outlets for the publication of academic work, which makes us proud and very grateful.

The authors of papers in this issue help us better understand issues related to IT project management, outsourcing, business processes, knowledge management, social networks, efficiency and ethics in IT implementation and the professions in IT, expanding our understanding of theoretical aspects, but also contributing with practitioners in performing better in the daily routine of their organizations.

Juan Francisco Fonseca OKeeffe, Leonardo Rocha de Oliveira and Gabriel Gonçalves Sampaio, all part of a team of researchers at the Pontifical Catholic University of Rio Grande do Sul (PUC-RS)



tem se dedicado ao estudo de projetos de implantação de TI, ao longo dos últimos anos, nos brindam com o artigo “*Instrumento para análise de fatores de impacto no erro de estimativas de esforço e de duração em projetos de software*”. Projetos são bem sucedidos quando conseguem atender estimativas de custo, qualidade e tempo, realizadas na fase de planejamento. Compreender o que causa desvios nessas estimativas é, portanto, extremamente útil para aqueles que querem melhorar os resultados obtidos.

Em “*Contratos eletrônicos estendidos com acordos em nível de negócios visando apoiar o alinhamento estratégico entre negócio e TI*”, Marcelo Fantinato, Lilian Florio e Guilherme Salles discutem um outro fator de incerteza no uso de sistemas de informação pelas organizações, que é o provimento de serviços por terceiros, essenciais para processos de negócios da organização. A atual tendência de foco nas competências centrais tem estimulado as empresas a terceirizar muitas atividades para parceiros externos, mas é importante garantir que isso ocorra sem colocar em risco o negócio. O trabalho desses pesquisadores da USP procura encontrar formas de garantir que os serviços técnicos de TI se ajustem mais harmonicamente aos processos de negócio, mesmo quando realizados por terceiros, o que pode ser estimulado por meio de contratos estendidos em nível do negócio.

Também preocupados com a eficiência e eficácia dos processos de negócios, Alexandre Souza, Leonardo Guerreiro Azevedo e Flavia Maria Santoro, da Unirio, procuram definir formas de automatizar a escolha dos padrões a serem aplicados na definição desses processos, utilizando informações presentes nos modelos de processos. Fazem isso no artigo: “*Melhoria de processos de negócio: sistematizando a seleção de padrões de redesenho*”.

dedicated to the study of IT project implementation, bring us “*An instrument for the analysis of factors impacting on estimation errors concerning the effort involved and the duration of software projects*”. Projects are considered successful when they meet estimate cost, quality and time requirements, which are established at the planning phase. Understanding what generates diversion is, therefore, extremely useful for those who wish to improve obtained results.

In the paper “*Electronic contracts extended with business level agreements to support the strategic alignment between business and IT areas*”, Marcelo Fantinato, Lilian Florio and Guilherme Salles discuss another uncertainty issue concerning the use of information systems by organizations, which is the provision of services by third parties that are essential for the organization’s business processes. The current trend of focus on core competences stimulates companies to outsource many activities to external partners, but it is important that this is done without putting the business at risk. The work developed by these University of Sao Paulo (USP) researchers tries to find out ways to ensure that technical IT services match the business processes they are supposed to support more harmonically, even when they are performed by third parties, which may result from extended contracts at the business level.

Also concerned with the efficiency and effectiveness of business processes, Alexandre Souza, Leonardo Guerreiro Azevedo and Flavia Maria Santoro, from Unirio, in Rio de Janeiro, try to define ways of automating the choice of patterns to be applied to business processes’ definition, using information available in process models. They do that in paper “*Improving business processes: systematizing the selection of redesign patterns*”.

Em “*Gestão das informações e do conhecimento em organizações públicas: uma aplicação do modelo de excelência em gestão pública*”, Fernando Antonio de Melo Pereira, Alinne Pompeu Cunha de Queiros, Aline Guerra Galvão e João Paulo Damasio Sales, da UFRN, discutem a gestão do conhecimento no Crea-RN, tendo por base o modelo do programa Gespública.

Percebendo o potencial do uso de redes sociais, que já vem sendo explorado por muitas empresas, a equipe de pesquisadores pernambucanos, da UFRPE e da UFPE, formada por Ronnie Edson Santos, Cleyton Magalhães, Roberto Nascimento, Jorge Correia-Neto e Jairo Dornelas, analisou o uso que é feito do Twitter por empresas de compras coletivas, produzindo o artigo: “*O Twitter como ferramenta de obtenção de vantagem competitiva: um estudo multicaso com empresas de compras coletivas*”. Os resultados apresentados mostram as estratégias de comunicação com os clientes adotadas pelos principais participantes deste mercado utilizando essa ferramenta.

Renata Cristina Barros Madeo, Fernando Henrique Borba Ferreira, Neilson Carlos Leite Ramalho e Marcelo Fantinato, da USP, fazem uma análise interessante da forma como sistemas de informação viabilizam os negócios das bolsas de valores da forma como ocorrem na atualidade, mas também apontam para problemas éticos e sociais decorrentes da informatização do mercado financeiro, no artigo “*Papel estratégico e impacto dos sistemas de informação no mercado de ações: um estudo envolvendo Brasil e Estados Unidos*”.

Também com uma preocupação um pouco mais crítica, e desviando um pouco o foco das organizações para os indivíduos que nelas atuam, Zélia Miranda Kilimnik, Sheila Mara Oliveira Dias e George Leal Jamil, da Fumec, Minas Gerais,

In “*Information and knowledge management in public organizations: an application of the excellence model in public management*”, Fernando Antonio de Melo Pereira, Alinne Pompeu Cunha de Queiros, Aline Guerra Galvão and João Paulo Damasio Sales, all from the Federal University of Rio Grande do Norte (UFRN), discuss knowledge management at Crea-RN (the agency that regulates engineering activities in that state, based on Gespública program’s model.

Acknowledging the potential use of social networks, which is being explore by many companies, a research team from Pernambuco, comprising researchers from the Federal Rural University of Pernambuco and the Federal University of Pernambuco (UFRPE and UFPE), including Ronnie Edson Santos, Cleyton Magalhães, Roberto Nascimento, Jorge Correia-Neto and Jairo Dornelas, analyzed the use of Twitter by group purchase companies, in their paper “*Twitter as a tool to achieve a competitive edge: a multicase study with group purchase companies*”. Results show the communication strategies developed by some of the major players in that market to reach their customers by means of that tool.

Renata Cristina Barros Madeo, Fernando Henrique Borba Ferreira, Neilson Carlos Leite Ramalho and Marcelo Fantinato, from the University of Sao Paulo (USP), analyze the way information systems have made the current work of stock exchanges feasible, while also pointing out some ethical and social problems resulting from the automation of the financial market, in their paper “*Information systems’ strategic role and impact on the stock market: a study involving Brazil and the USA*”.

Also adopting a more critical perspective, while diverting the focus from the organizations to the individuals who work on them, Zélia Miranda Kilimnik,

discutem a profissão daqueles que atuam na área de TI/SI. O artigo “*Fatores de pressão no trabalho e comprometimento com a carreira: um estudo com profissionais de tecnologia da informação*” evidencia que estes se sentem pressionados no cotidiano de trabalho, com sacrifício da vida pessoal e carga de trabalho elevada. Ainda assim, condições favoráveis em termos de mercado de trabalho parecem contribuir para a retenção desses profissionais.

Boa leitura a todos!

Alexandre Graeml  
Editor-chefe

Sheila Mara Oliveira Dias and George Leal Jamil, from Fumec, in Minas Gerais, discuss the profession of those that work in the IS/IT area. The paper “*Pressure factors at work and career commitment: a study with IT professionals*” shows that they are stressed by their daily routine and work overload. In spite of that, favorable conditions in terms of the labor market contribute to the retention of such professionals.

I hope you all enjoy this new issue!

Alexandre Graeml  
Chief-editor