

# Migração da suíte de escritório proprietária na SERPRO para uma alternativa livre: um estudo de caso

ACH2014 – Fundamentos de  
Sistemas de Informação  
Prof. Dr. João Porto de  
Albuquerque

Danilo Modesto  
Murilo Honório  
Thiago Shirata

# Introdução

- Troca de software proprietário para software livre buscando economia
- A maior parte dos estudos não busca a visão do usuário
- Busca do Governo pela sociedade da informação
- SERPRO - Empresa pública de TI
- Começa em 2003 a implantação do OpenOffice
- Enfoque do trabalho nos impactos sentidos pelos usuários
- Problemas serão comparados com a literatura e com as empresas interessadas na venda dos aplicativos

# Revisão Bibliográfica

## Antes da Mudança:

- Todas as máquinas possuíam Microsoft Office
  - Dificuldade para atualizar por questões de hardware e falta de licenças
- Pressão por mudança para as versões mais novas:
  - Incompatibilidade dos arquivos nas versões diferentes
  - Limita a troca de arquivos
  - Dificultava a execução de determinadas tarefas simples

# Revisão Bibliográfica

- Implantação do e-Gov gerou necessidade de adaptação
- Adoção do Guia Livre para a migração
  - Estabelece o processo de sensibilização
    - Exemplo: Políticas de Divulgação
  - Introdução de aplicativos livres em ambientes proprietários
    - Usar o OpenOffice como "porta de entrada"
  - Migração de forma paulatina e sem maiores transtornos
- Software Livre de escritório são capazes de ler formatos fechados com tal precisão que os problemas encontrados não são diferentes
- Podem ser usados com confiança para operações com proprietários similares

# Revisão Bibliográfica

- Protocolo Brasilia
  - Institui o Open Document Format (ODF) como formato padrão para troca e guarda de documentos digitais
  - Aprovado como norma nacional pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas)
- Atualmente padronizou-se os documentos utilizados na empresa

# Revisão Bibliográfica

Ações citadas visaram obter algumas das vantagens da adoção do Software Livre descritas no Guia Livre:

- Adoção de padrões abertos
- Eliminação de mudanças compulsórias em face da descontinuidade de suporte
- Independência tecnológica

# Revisão Bibliográfica

- Em um grupo de pessoas existem diferenças e similaridades.
- Perfis dos usuários e suas características
  - Podem ser avaliados pelo software que usam e pelo papel na organização
- Primordial caracterizar os usuários e definir carências para com isso:
  - Atender às suas expectativas
  - Suprir suas necessidades, com relação a aspectos funcionais

# Revisão Bibliográfica

- Perfis de Usuários
  - Desconfiados
    - Medo da mudança por desconhecido
  - Resistentes
    - Que não se deixam convencer pela proposta
  - Curiosos
    - Interessados pelo novo ambiente



# Revisão Bibliográfica

- Defesas das empresas
  - Microsoft
    - Grande impacto visual no documento
    - Alta produtividade por ser simples de usar
    - Forma diferenciada de lidar com os dados
    - Alguns usuários não são atendidos totalmente pelo SL
  - OpenOffice
    - Incentiva a migração afirmando que quem já usa uma suíte de escritório não vai sentir o impacto da migração

# Revisão Bibliográfica

## Proposições Teóricas:

- Usuários em geral tem resistência, varia de acordo com o perfil
- Quando envolvidos no processo de mudança, tendem a reagir positivamente
- Necessidade de treinamento para desenvolvimento satisfatório
- Diferença no tempo de produção dependendo da suíte
- Interface gráfica afeta o desempenho

# Metodologia

- Metodologia qualitativa baseada em estudo de caso
  - Permite uma avaliação da dimensão humana diante de uma mudança de política da organização e da implantação de um solução de TI
  - Pozzebon e Freitas:
    - *"um método não apenas aplicável com rigor, sob o ponto de vista científico, mas [...] adequado para conduzir diversas das atuais investigações na área de Sistemas de Informação"*
- SERPRO empresa pública que divulgou os dados
  - Necessidade de olhar dentro da empresa e enxergar o usuário, podendo assim realizar a análise sociotécnica da migração

# Metodologia

- Estratégia utilizada foi o confronto dos dados bibliográficos com os dados obtidos dos usuários
- Pergunta da Pesquisa:
  - Quais os impactos sentidos pelos usuários devido a mudança de software proprietário para software livre em uma organização pública?
- Caso Típico
  - Diversas organizações governamentais passaram pelo processo de migração

# Metodologia

- Buscamos coletar impressões sobre os benefícios e dificuldades da migração
- Entrevistados foram um gerente do setor, um analista e um usuário comum
- Entrevista buscou averiguar quais as impressões e se foram percebidas diferenças no desempenho
- Utilizou-se um roteiro básico com perguntas abertas

# Apresentação dos Resultados

- Ms-Office
  - Fácil de usar
  - Interface simples e intuitiva
- Grande Resistência:
  - Incompatibilidade de Documentos
  - Dificuldade de utilização
  - Desconforto pela mudança
- Diminui conforme a SERPRO divulgava cursos e apostilas
  - Nenhum dos entrevistados fez curso

# Apresentação dos Resultados

- Não encontraram grandes dificuldades para realizar suas tarefas rotineiras
  - Ferramenta possui todos os recursos
  - São usuários básicos
- No começo queda de produção
  - Fase de aprendizado
- Interface Gráfica
  - Desagradável
  - Confusa
  - Difícil navegação
- Rotina facilitou a adaptação

# Apresentação dos Resultados

- Problemas de integração dos documentos
  - Formatação e incompatibilidade
- Soluções
  - Virtualização
  - Acordos com os clientes
- Grupo de desenvolvimento
  - Confiança ao pessoal
- Opinião do Analista
  - Prefere o Ms-Office para o uso
  - Como empresário adotaria o OpenOffice



# Discussão dos Resultados

- Resistência a Mudança:
  - Efeitos visuais valorizados pelos usuários
    - Aumentando o medo da mudança
  - Incompatibilidade dos documentos
    - Já existia um problema similar
- Treinamentos:
  - Não realizaram e tiveram facilidade para a utilização
  - 60% do corpo funcional foi treinado
  - Parte do aprendizado vem da rotina
- Problemas de compatibilidade
  - Vivência em ambiente misto
- Depois de um tempo manteve a mesma produtividade

# Conclusões

- Usuário vive em ambiente heterogêneo
- Migração exige esforço dos usuários
- OpenOffice se encaixa perfeitamente nas necessidades operacionais
- Sucesso da migração do ponto de vista organizacional