

O MITO DO BACKLOG

THE BACKLOG MYTH

Prof. José Estevão PICARELLI*

ABSTRACT

The term known as "backlog", applied a lot for justifying the information support expansion (PEOPLEWARE, HARDWARE AND SOFTWARE) in the centralized units of information systems (DATA CENTER, INFORMATION DEPARTMENT, SYSTEMS DIVISION), reveals for true an administrative deficiency concerning the planning of its services. This task presents 4 basic reasons which gives rise to the "backlog" formation and a model typifying the various states in search of information service for assistance in planning process.

RESUMO

O chamado "*backlog*" (demanda reprimida), muito utilizado como justificativa para expansão de recursos de informática (PEOPLEWARE, HARDWARE E SOFTWARE) nas unidades centralizadas de sistemas de informação (CPD, DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA, DIVISÃO DE SISTEMAS) reflete na verdade uma deficiência administrativa no que diz respeito ao planejamento de seus serviços. Neste trabalho são apresentadas 4 razões básicas que dão origem à formação do "*backlog*" e um modelo representando os diversos estados da demanda de serviço de informática para auxílio à um processo de planejamento.

1. INTRODUÇÃO

No contexto de informática, o termo "*backlog*" é usado para denotar o conjunto de solicitações de serviços, principalmente solicitações de desenvolvimento de sistemas de software, que estão em uma fila de espera para, quando existir disponibilidade de recursos, serem, um dia, atendidas.

Na tentativa de eliminar, ou pelo menos diminuir, o tamanho dessa fila, falta de recursos humanos, falta de ferramentas automatizadas e baixa produtividade são julgados como os culpados da formação dessa fila e o suprimento de todos ou de alguns desses itens são apontados como soluções para o problema.

Nessa linha, quando essas supostas soluções são implementadas, contrariamente ao esperado, o "*backlog*" aumenta.

Outro aspecto interessante é observarmos onde existe e onde não existe o "*backlog*". Por exemplo, nas chamadas "SOFTHOUSE", empresas de desenvolvimento de software, não existe a formação do "*backlog*". Alguns empresários dessa atividade afirmam que até gostariam de ter o "*backlog*", dando a entender que, assim, possuiriam uma boa carteira de clientes e pedidos de serviços. Porém, quando isso ocorre, nasce nos clientes uma crescente insatisfação, que provoca o fim do "*backlog*" com o fim da própria empresa. Tudo indica, portanto, que o "*backlog*" é privilégio de empresas, de caráter público ou privado, onde a unidade de sistemas de informação é centralizada e exerce um papel de assessoria.

O objetivo deste trabalho é mostrar as razões básicas da formação do "*backlog*", para que, com esse conhecimento, possamos evitá-lo.

(*) Prof. José Estevão Picarelli - Mestrando do Curso de Mestrado em Gerenciamento de Sistemas de Informação - Instituto de Informática - PUCAMP - Professor do Instituto de Informática - PUCAMP.

2. CAUSAS DA FORMAÇÃO DO "BACKLOG"

2.1. OS GERADORES DE DEMANDAS

Os clientes das unidades centralizadas de sistema de informação estão distribuídos pela empresa nos seus diversos departamentos, divisões e setores e são comumente chamados de comunidade usuária ou simplesmente de usuários.

Essa entidade, usuário, é referenciada em normas, metodologias, discursos e manuais de diretrizes, como sendo a principal figura e razão fundamental das atividades e serviços da unidade de informática.

Assim como o próprio nome (usuários) diz, seria esperado que o maior consumo dos recursos de informática e o maior número de solicitações de serviços viessem deles. Porém, na prática, isso não ocorre.

Imbuídos de um entusiasmo tecnológico e de uma apatia informacional, os próprios profissionais de informática são os responsáveis pela geração da grande parte de demandas de serviços de informática.

Tendo como justificativa o avanço tecnológico na área de processamento eletrônico de dados e a dificuldade de manutenção de software já existentes, a maior parte dos recursos são requisitados para reconstruir, em outra tecnologia, o passivo de software da instalação.

2.2. O ORÇAMENTO DO CLIENTE

Quando desejamos algum produto ou serviço e assumimos o papel de cliente perante algum fornecedor, sabemos que não podemos efetivar nossas solicitações baseados apenas em nossos desejos ou justas necessidades. Existe um outro item, talvez o mais importante, que seria a nossa capacidade de pagamento, ou seja, baseamos nossas solicitações conforme o nosso ORÇAMENTO.

Nas organizações onde a unidade de sistemas de informação é centralizada, na relação cliente (usuário) e fornecedor (informática), isso não ocorre. O cliente sente-se no direito de solicitar o que julgar necessário. O cliente possui ORÇAMENTO ilimitado, ou seja, suas demandas são solicitadas baseadas no ORÇAMENTO do fornecedor. É evidente que, dessa forma, a força de trabalho do fornecedor, independentemente de que tamanho seja, se esgota rapidamente, provocando a criação de uma fila de espera chamada de "backlog".

2.3. O ESFORÇO GASTO NAS UNIDADES DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Segundo estatísticas, um bom percentual, (60% a 80%) da força de trabalho em um ambiente de desenvolvimento de software está permanentemente alocado em atividades chamadas de manutenção. Para a tecnologia de software esse termo é, no mínimo, inadequado já que, como software não gasta, não precisaria ser mantido.

O trabalho realmente efetuado sob o título de manutenção, consiste, em sua maior parte, na remoção de defeitos do software e, em sua menor parte, na inclusão de novas funções ao software já existente.

Seria portanto interessante que, para liberar recursos para minimizar a formação do "backlog", as discussões fossem direcionadas mais para o tema da qualidade em vez de produtividade.

2.3. PLANEJAMENTO BASEADO EM DEMANDAS SOLICITADAS

As demandas de serviços de informática são adjetivadas em apenas quatro estados: solicitada, em andamento, cancelada e concluída.

Os planejamentos efetuados com apenas essas visões dos estados da demanda, ficam excessivamente distantes, após algum tempo, do realizado, e às vezes, para justificar essa diferença, é criado mais um estado de demanda: a demanda reprimida ("backlog").

A seguir, é apresentado um modelo de estados da demanda de serviços de informática referenciados pelos números de 01 a 14 e os números que aparecem entre parênteses significam os possíveis estados destinos.

01. DEMANDAS DESCONHECIDAS (03)

São as que têm origem no ambiente fora da empresa. Mudanças de legislação, alteração de moeda, concordata de um fornecedor, são exemplos de eventos que podem provocar o nascimento de demandas de serviço de informática para a organização.

Como auxílio à previsão dessas demandas, podem ser utilizados os diversos sistemas gerais de comunicação: rádio, TV, jornais e outros do tipo.

02. DEMANDAS INVISÍVEIS (03)

Representam o volume de trabalho necessário para remover os defeitos que existem no software e que ainda não foram detectados.

03. DEMANDAS VISÍVEIS (04)

Representam o volume de trabalho para transformar as soluções provisórias, que foram dadas em circunstâncias emergenciais, em soluções permanentes.

04. DEMANDAS SOLICITADAS (05,06,12)

São as registradas, geralmente em um documento formal, e que normalmente acarretam em um novo trabalho de desenvolvimento de sistemas.

05. DEMANDAS REJEITADAS POR INCOMPLETEZA

São as demandas solicitadas onde o problema ou necessidade carece de dados para seu completo entendimento. Relatam mais sugestões de solução segundo a visão do usuário do que o problema em si.

06. DEMANDAS CARACTERIZADAS (07,08,11,12)

São as demandas classificadas segundo critérios administrativos adequados à instalação. Necessidade de adaptação, necessidade de correção, aperfeiçoamento, melhoria desejável e melhoria imperativa podem ser exemplos dessa classificação.

07. DEMANDAS REJEITADAS POR NÃO TEREM JUSTIFICATIVA INFORMACIONAL

São as demandas que possuem balanço negativo no resultado da análise custo benefício.

08. DEMANDAS AVALIADAS (09,10,11)

São as demandas mensuradas (QUANTIFICADAS) segundo valores de informática. Somente neste estado deve ser dado o "ACEITE" da demanda.

09. DEMANDAS REJEITADAS - INOPORTUNAS (03)

São demandas que, após análise relativa com as demais, não são priorizadas.

10. DEMANDAS PLANEJADAS (11,12,13)

São demandas onde, para sua execução, são alocados recursos humanos e prazos adequados.

11. DEMANDAS CONCLUÍDAS

São demandas que, segundo critérios e requisitos pré-estabelecidos, são consideradas prontas.

12. DEMANDAS CANCELADAS

São demandas que, por várias razões, têm a sua execução permanentemente interrompida.

13. DEMANDAS EM ANDAMENTO (11,12,14)

São as demandas que estão sendo executadas.

14. DEMANDAS SUSPENSAS

São as demandas que, por várias razões, têm a sua execução provisoriamente interrompida.

CONCLUSÃO

A demanda reprimida ("backlog") representa o efeito (e não causa) de problemas de mau planejamento dos serviços de informática nas instalações onde a unidade de sistemas de informação é centralizada. Ela pode ser totalmente evitada atacando-se as causas que provocam a sua formação. O termo, demanda reprimida ("backlog"), pode ser substituído por demanda rejeitada, demanda supérflua ou lista ilimitada de sonhos e desejos.