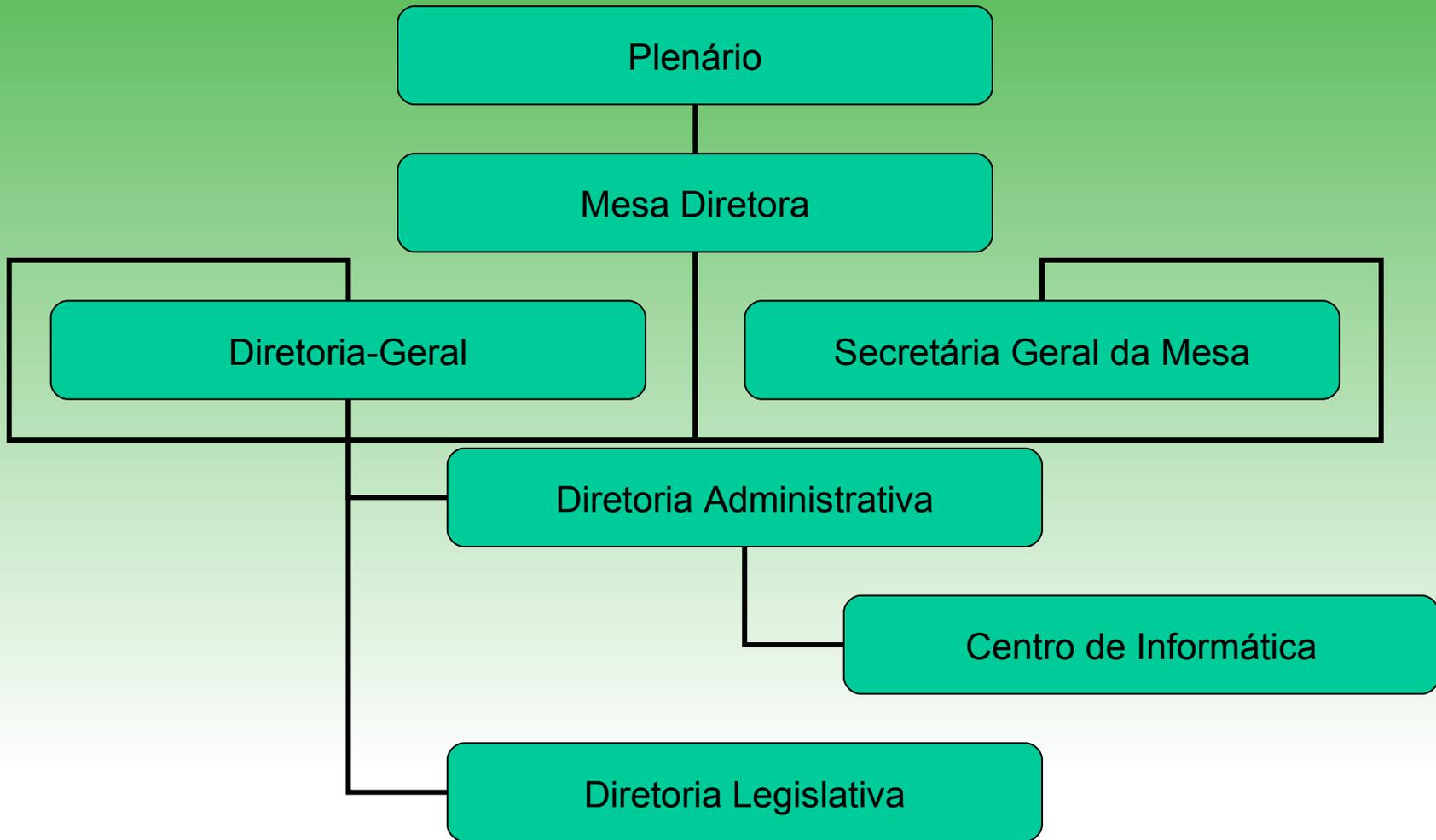


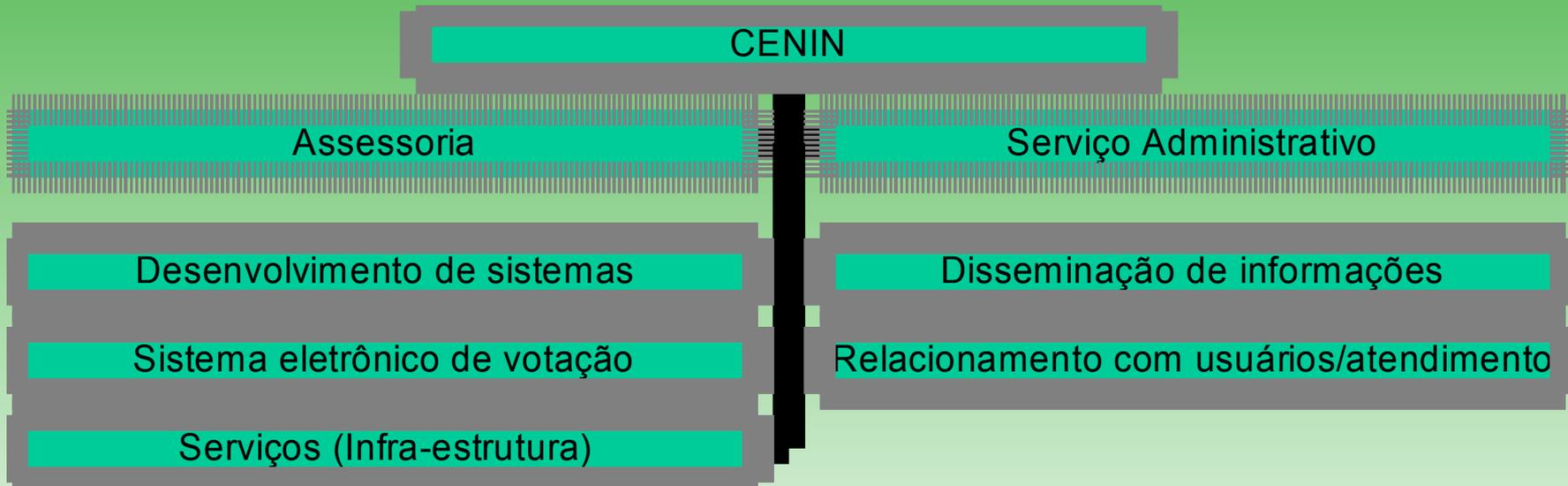


Câmara dos Deputados Centro de Informática

Procedimento de Avaliação da Qualidade de Serviços







Contextualização do Projeto

- Câmara dos Deputados é uma organização intensiva em software;
- Contratante de serviços especializados;
- Modelo atualmente adotado: alocação de mão-de-obra, que já apresenta sinais de estagnação;
- Controle Externo: Acórdão TCU 786/2006 – Plenário.



Objetivos Gerais do Projeto

- Capacitar equipe técnica da Casa;
- Dominar o novo paradigma de contratação de serviços;
- Preparar o Centro de Informática para a substituição dos contratos centrados na mera alocação de mão-de-obra.





Objetivos Específicos do Ciclo

- Elaborar um processo específico para avaliação da qualidade de serviços contratados de terceiros.



Estratégia de Desenvolvimento

- Revisão Teórica da literatura:
 - ✓ Engenharia de Software;

Legislação:

- ✓ Especial atenção para os Acórdãos do TCU;
- Avaliação dos modelos de referência:
 - ✓ MPS-BR e CMMI.
- Adoção das recomendações das Normas Técnicas aplicáveis:
 - ✓ ISO/IEC 9126, 14598 ...



Resultados Esperados

- Processo de Avaliação de Qualidade de Serviços, contemplando:
 - ✓ Atividades e tarefas;
 - ✓ Procedimentos;
 - ✓ Modelos;
 - ✓ Guias e referências.



Características do Projeto

- Relevância, Impacto e Abrangência:
 - ✓ Viabiliza a mudança de paradigma para contratação de serviços;
 - ✓ Promove economia de recursos e mitigação de riscos;
 - ✓ Ampla melhoria dos controles da execução dos serviços;
 - ✓ Aderência a padrões internacionais: habilita empresas a competir no mercado externo;
 - ✓ Modelo pode ser adotado por diversos órgãos da Administração e, com adaptações, pelo segmento privado.



Características do Projeto

- Relevância, Impacto e Abrangência:
 - ✓ Explorar o real valor da qualidade:
 - aderência da solução aos requisitos;
 - valor da solução elaborada para o usuário final (demandante dos serviços).





Estágio do Desenvolvimento

- Esboço do processo já elaborado;
- Avaliação jurídica em curso;
- Relato do projeto no Ciclo 2008.





Câmara dos Deputados Centro de Informática

Ciclo 2008 do PBQP-Software

Projeto 2.09: Procedimento de
Avaliação de Qualidade de Serviços

Carlos C. M. Nassur

carlos.nassur@camara.gov.br

(61) 3216-3965

