



## COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR

### ENCARTE P – QUESTIONÁRIOS DE QUALIDADE

#### 1. APRESENTAÇÃO

1.1. O presente documento contém questionários que deverão ser utilizados para fins de avaliação qualitativa dos serviços contratados, que será realizada pelos fiscais técnicos do contrato.

1.2. Ele foi elaborado considerando a atuação conjunta dos perfis contratados, formando times cuja atuação deve agregar valor para a Capes. Nesse sentido, os perfis que compõem um time são:

Time	Perfis contemplados
Designer UI/UX	Designer UI e UX
Sistemas	Apoio ao PO Júnior Apoio ao PO Sênior Apoio ao PO Pleno Gerente de Produto Pleno Gerente de Produto Sênior
Infraestrutura de TI	Administrador de Dados Analista BI Cientista de Dados Especialista de Segurança da Informação Gerente de Produto Pleno Gerente de Produto Sênior
Governança	Analista de Processos Especialista em Contratações e apoio à Gestão Especialista em Governança Especialista em Governança de Dados Gerente PMO
Arquitetura	Arquiteto de Automação Arquiteto de Soluções Pleno Arquiteto de Soluções Sênior Gerente de Produto Pleno Gerente de Produto Sênior

**Quadro 01: Times x Perfis**

1.3. É possível que uma OS seja aberta sem todos os perfis previstos para um time. Nesse caso, a avaliação será realizada de modo a contemplar somente os produtos diretamente relacionados aos perfis que atuaram na OS, sem prejuízo para a contratada.

1.4. A seguir são apresentados a memória de cálculo e os questionários de cada time.

## 2. MEMÓRIA DE CÁLCULO

2.1. Para cada uma das perguntas, as possíveis respostas são:

- **Nunca/Nenhum**, cujo valor corresponde a **0**;
- **Parcial/Parcialmente**, cujo valor corresponde a **0,5**;
- **Todos/Sempre**, cujo valor corresponde a **1**;
- **Não se aplica**, que exclui a questão da avaliação.

2.2. O questionário será preenchido com as respostas para todas as perguntas, considerando as opções acima.

2.3. Será calculado o somatório das questões.

2.4. O somatório será dividido pelo número de questões com respostas diferentes de "Não se aplica".

2.5. Exemplo:

a) O questionário possui 10 questões.

b) O questionário foi respondido com 6 questões "Todos/Sempre", 2 questões "Parcial/Parcialmente" e 2 questões "Não se aplica".

c) O somatório das questões é:  $(6 \cdot 1 + 2 \cdot 0,5 =) 7$

d) O somatório é dividido pelo número de questões diferente de "Não se aplica", isto é,  $(10 - 2 =) 8$

e) O resultado do questionário é  $(7/8 =) 0,88$ .

## 3. QUESTIONÁRIO DO TIME DE ARQUITETURA

Questão	Resposta
As documentações estão sendo devidamente mantidas e publicadas nos padrões estabelecidos?	
As Prospecções de solução estão sendo realizadas seguindo as melhores práticas de mercado e tecnologia, buscando a melhor aderência às necessidades identificadas?	
As ferramentas criadas pelo time estão sendo mantidas e publicadas seguindo os padrões de qualidade estabelecidos?	
As melhorias nos sistemas estão sendo feitas obedecendo os padrões de qualidade e disponibilidade definidos?	
Está sendo definida e/ou mantida a Arquitetura de Referência dos sistemas desenvolvidos/mantidos pela CGS?	
Os sistemas estão sendo auditados para verificações de cumprimentos dos padrões homologados pela Arquitetura?	
Os incidentes estão sendo investigados, auditados e respondidos obedecendo as regras e padrões estabelecidos?	
Estão sendo produzidos conteúdos de apoio às atividades técnicas de desenvolvimento e sustentação de sistemas?	
Estão sendo acompanhadas e/ou orientadas as absorções de novas tecnologias introduzidas por projetos oriundos de cooperações externas seguindo os padrões estabelecidos?	
Está sendo comunicado eficazmente todos os conceitos e diretrizes estabelecidos pela arquitetura à equipe de desenvolvimento?	
Estão sendo assegurados que os softwares atendam aos requisitos de qualidade, segurança, adaptabilidade, extensibilidade?	
Produtos/sistemas desenvolvidos para a instituição estão sendo devidamente validados e aprovados pela Arquitetura?	

#### 4. QUESTIONÁRIO DO TIME DE DESIGNER UI/UX

Questão	Resposta
Estão sendo definidas estimativas realistas e atende prazos?	
Está havendo organização e cuidado com o entregável?	
O entendimento do negócio, produto e cliente é satisfatório?	
Está havendo pouco ou nenhum retrabalho?	
Existe flexibilidade ao adaptar e evoluir o entregável recebendo feedbacks e Gerenciamento de críticas?	
Está havendo passagem de conhecimento?	
As apresentações das propostas são realizadas de forma adequada?	
As documentações estão sendo devidamente mantidas e publicadas nos padrões estabelecidos?	
As Prospecções de solução estão sendo realizadas seguindo as melhores práticas de mercado e tecnologia, buscando a melhor aderência às necessidades identificadas?	

#### 5. QUESTIONÁRIO DO TIME DE GOVERNANÇA

Questão	Resposta
Produtos e serviços entregues de forma tempestiva (cronogramas e prazos contratuais indicados)?	
Produtos e serviços entregues em conformidade com a legislação e regulamentos relacionados?	
Produtos e serviços entregues em conformidade com referenciais de governança da Administração Pública (SISP e outros indicados)?	
Produtos e serviços entregues conforme orientações da fiscalização do Contrato?	
Produtos e serviços entregues conforme as diretrizes das instâncias de governança da CAPES (políticas, regimentos, planos e comitês indicados)?	
PDTIC vigente no período de aferição?	
PDTIC monitorado no período de aferição, como solicitado?	
Políticas previstas para o período de aferição elaboradas como solicitado?	
Mapeamentos de processos previstos para o período de aferição elaborados como solicitado?	
Metodologias de TIC previstas para o período de aferição elaboradas como solicitado?	
Projetos de TIC monitorados no período de aferição, como solicitado?	
Planos de TIC previstos para o período de aferição elaborados como solicitado?	
Apoio às equipes de gestão de contratos realizado no período de aferição, como solicitado?	
Apoio às equipes de planejamento de contratação realizado no período de aferição, como solicitado?	
Apoio aos comitês de TIC realizado no período de aferição, como solicitado?	

#### 6. QUESTIONÁRIO DO TIME DE INFRAESTRUTURA DE TI

Questão	Resposta
Serviços, produtos ou atividades são entregues dentro dos prazos estabelecidos?	
Serviços, produtos ou atividades estão seguindo os padrões e metodologias estabelecidos?	
Serviços, produtos ou atividades entregues necessitam de revisão e/ou correção?	
Utiliza de forma adequada as ferramentas de software disponibilizadas pela Capes para execução dos serviços?	

7. **QUESTIONÁRIO DO TIME DE SISTEMAS**

Questão	Resposta
O <i>roadmap</i> de releases do produto está atualizado na ferramenta definida pela CAPES?	
Os riscos, problemas e fatos relevantes estão monitorados e registrados na ferramenta definida pela CAPES?	
A comunicação com os gestores da DTI e Coordenações está ocorrendo de forma satisfatória?	
A comunicação interna do time está ocorrendo de forma satisfatória?	
A comunicação com a área comercial está ocorrendo de forma satisfatória?	
As documentações dos sistemas estão sendo construídas e atualizadas de acordo com os padrões estabelecidos pela CAPES?	
A Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas está sendo seguida pelo time?	
A Metodologia de Gestão de Projetos está sendo seguida pelo time?	
A Metodologia de Gestão de Demandas está sendo seguida pelo time?	
O time está atuando na gestão e solução dos incidentes ocorridos nos sistemas?	
As demandas de sustentação estão sendo atendidas tempestivamente e satisfatoriamente de acordo com a prioridade definida?	
As migrações de dados estão sendo realizadas conforme solicitado?	
Está havendo receptividade da equipe a mudanças de planos e requisitos, mesmo em estágios avançados do atendimento de demandas?	