

FALA QUE EU TE ESCUTO

# PLANO DE GESTÃO DE QUALIDADE

---

VERSÃO 2.0

30/09/2025

## CONTROLE DO DOCUMENTO

### INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

	Informação
Identificador	PGQ0001 – Fala que eu te escuto
Proprietário do Documento	Sylvio César Rezende Pereira
Data de Criação	28/09/2025
Data da Última Alteração	30/09/2025
Nome do Arquivo	Plano de Gestão de Qualidade – Fala que eu te escuto

### HISTÓRICO DO DOCUMENTO

Versão	Data	Alterações
1.0	28/09/2025	Preenchimento inicial das informações do documento
2.0	30/09/2025	Definição das métricas de forma mais robusta

### APROVAÇÕES DO DOCUMENTO

Papel	Nome	Assinatura	Data
Cliente	Patrocinador/Prefeitura		
Grupo de Revisão do Projeto	Anderson Richard da Silva, Gabriel Fróes, Jean Arthur Santos Almeida		
Gerente do Projeto	Sylvio César Rezende Pereira		

## Sumário

FALA QUE EU TE ESCUTO .....	I
<b>PLANO DE GESTÃO DE QUALIDADE .....</b>	<b>I</b>
VERSÃO 2.0.....	i
30/09/2025.....	i
<b>CONTROLE DO DOCUMENTO .....</b>	<b>I</b>
INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO.....	I
HISTÓRICO DO DOCUMENTO .....	I
APROVAÇÕES Do DOCUMENTO.....	I
<b>PADRÕES DE QUALIDADE .....</b>	<b>1</b>
<b>OBJETIVOS DE QUALIDADE.....</b>	<b>1</b>
<b>FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES DE QUALIDADE.....</b>	<b>1</b>
<b>ENTREGÁVEIS E PROCESSOS SUJEITOS À REVISÃO DE QUALIDADE .....</b>	<b>2</b>
<b>ABORDAGEM DE CONTROLE DE QUALIDADE .....</b>	<b>2</b>

## PADRÕES DE QUALIDADE

Este documento de gestão de qualidade aplicável ao projeto, tem como referência o uso de documentos tais como: MPS.BR, ISO/IEC 25010, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) e LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

## OBJETIVOS DE QUALIDADE

Métrica ou Especificação	Medida
Satisfação do Usuário com o Acompanhamento do Chamado.	Implementar uma pesquisa de CSAT (Customer Satisfaction Score) após a consulta de status, com a pergunta: 'Qual o seu nível de satisfação com o acompanhamento do seu chamado?'. A meta é atingir um índice CSAT de 80% ou mais, considerando as respostas 'Satisfeito' e 'Muito Satisfeito'.
Confiabilidade dos dados no painel de indicadores.	Calcular a Taxa de Acurácia dos dados do painel a cada ciclo de testes. A verificação será feita por amostragem, comparando os indicadores exibidos com a fonte de dados primária (banco de dados). A meta é manter uma acurácia superior a 99,5%.
Mitigar os riscos de integração com os sistemas legados (SIG e Protocolo).	Mapear todos os cenários e requisitos funcionais da integração (ex: criação de chamado, atualização de status, tratamento de falhas) e garantir que o planejamento de testes atinja uma Cobertura de Teste (Test Coverage) de no mínimo 95%. Isso significa que 95% dos requisitos devem possuir casos de teste correspondentes, que serão executados e aprovados antes da implantação.

## FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES DE QUALIDADE

Papéis	Responsabilidades
Analista de Requisitos	Assegurar conformidade dos requisitos levantados para entrega final do projeto.
Gerente de Projeto	Planejar atividade do time, acompanhar métricas a fim de garantir cumprimento do prazo de entrega.
Desenvolvedores	Seguir padrões de codificação, cumprindo os padrões de qualidade e apoiar revisões. Cumprir os padrões de qualidade e participar das atividades de controle de qualidade.

Tester	Planejar e executar os casos de teste das funcionalidades e integrações, reportando os defeitos de forma clara para garantir que o produto final atenda aos requisitos de qualidade.
Especialista em infraestrutura	Garantir requisitos de desempenho necessários para que a aplicação funcione corretamente, manter disponibilidade, segurança e integração de acordos com as normas.
Patrocinador / Prefeitura	Aprovar critérios de aceitação e receber relatórios de qualidade.

## ENTREGÁVEIS E PROCESSOS SUJEITOS À REVISÃO DE QUALIDADE

Entregável ou processo que será revisado	Detalhes da revisão de qualidade
Documentação de requisitos e escopo	Revisão e aprovação formal pelo cliente para garantir que todas as necessidades e regras de negócio, incluindo SLAs e requisitos da LGPD, estão documentadas.
Plano de teste e casos de testes realizados	Revisão feita pelo analista de requisitos juntamente com o gerente de requisitos para garantir que haja uma cobertura completa de todos os requisitos funcionais.
Integração com o sistema SIG	Teste para validar a comunicação entre a solução solicitada com a SIG, como por exemplo envio e recebimento de dados, integração e possibilidade de auditoria entre sistemas.
Acessibilidade do site	Uso do WCAG 2.0 promovendo acessibilidade e inclusão para todos os usuários
Conformidade com a LGPD	Realizar auditoria interna do fluxo de dados dos cidadãos para verificar a conformidade com a lei.

## ABORDAGEM DE CONTROLE DE QUALIDADE

Processo de controle de qualidade	Milestones	Proprietário	Documentação
-----------------------------------	------------	--------------	--------------

Aprovação dos Requisitos	Semana 2	Analista de Requisitos	Documentação de Requisitos
Plano de Testes	Semana 2	Analista de Requisitos	Documentação de plano de testes.
Plano de Reação sobre Índice	Semana 2	Gerente de Projetos	Documentação de plano de reação sobre índice
Teste de Integração com o sistema SIG	Semana 6	Tester/Desenvolvedores	Relatório de teste de integração
Ciclo de testes	Semana 7	Tester	Relatório com BUGs e melhorias de usabilidade.
Auditoria de Conformidade com a LGPD	Semana 9	Gerente de Projetos	Checklist da auditoria de itens da LGPD.
Auditoria WCAG 2.0	Semana 9	Tester	Relatório de teste referente a acessibilidade e inclusão.
Pesquisa CSAT no acompanhamento	Semana 12	Gerente de Projetos	Relatório do Índice de Satisfação