

# PLANO DE GESTÃO DA QUALIDADE

COFM

Avenida Doutor Lisboa, 195

Pouso Alegre

[www.cofm.com.br](http://www.cofm.com.br)

HISTÓRICO DE VERSÕES			
VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DAS MUDANÇAS	AUTOR
1.0	18/09/2025	OBJETIVOS DE QUALIDADE; FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES DE QUALIDADE; ENTREGÁVEIS E PROCESSOS SUJEITOS À REVISÃO DE QUALIDADE	Anderson Richard

SUMÁRIO

**VISÃO GERAL .....4**

**PROPÓSITO .....4**

**ESCOPO .....4**

**OBJETIVOS DE QUALIDADE .....4**

**FERRAMENTAS E METODOLOGIAS.....4**

**PLANO DE AUDITORIA.....5**

**MÉTRICAS .....5**

**ESCALAÇÃO E AÇÃO CORRETIVA .....5**

**TREINAMENTO E CERTIFICAÇÃO .....5**

**CRONOGRAMA .....6**

**VISÃO GERAL**  
**PROPÓSITO**

Definir diretrizes de qualidade para o desenvolvimento, implantação e manutenção do aplicativo oficial de transporte público urbano, assegurando confiabilidade, acessibilidade, segurança e desempenho do sistema.

**ESCOPO**

Este plano abrange o desenvolvimento, homologação, operação e manutenção do aplicativo de transporte público urbano, incluindo ônibus e metrô. Inclui monitoramento em tempo real, compra digital de passagens, notificações e suporte aos usuários.

**OBJETIVOS DE QUALIDADE**

- Garantir disponibilidade de 99% no horário de operação (05h às 00h).
- Tempo de resposta inferior a 2 segundos em consultas comuns.
- Precisão mínima de 95% na previsão de chegada.
- Implementar criptografia e prevenção de fraudes nas transações.
- Assegurar interface inclusiva e acessível.

**FERRAMENTAS E METODOLOGIAS**

- Metodologia ágil (scrum) para desenvolvimento e entregas incrementais.
- Ferramentas de monitoramento de servidores e logs (prometheus, grafana).
- Testes automatizados de desempenho, segurança e usabilidade.
- Auditorias periódicas de conformidade.

## PLANO DE AUDITORIA

- Auditorias trimestrais de segurança e usabilidade.
- Monitoramento contínuo de disponibilidade e desempenho.
- Relatórios mensais enviados à prefeitura.

## MÉTRICAS

- Disponibilidade do sistema (% uptime).
- Tempo médio de resposta (ms).
- Taxa de precisão da previsão de chegada (%).
- Número de falhas em transações financeiras.
- Satisfação dos usuários (pesquisas).

## ESCALAÇÃO E AÇÃO CORRETIVA

- Incidentes críticos devem ser tratados em até 2h após identificação.
- Equipe de TI aciona provedores externos em caso de falha de infraestrutura.
- Ações corretivas documentadas e validadas antes de novas entregas.

## TREINAMENTO E CERTIFICAÇÃO

- TREINAMENTO DA EQUIPE DE SUPORTE E MOTORISTAS NO USO DO SISTEMA DE RASTREAMENTO.
- CERTIFICAÇÃO DE CONFORMIDADE EM ACESSIBILIDADE DIGITAL (WCAG 2.1).

## **CRONOGRAMA**

- DESENVOLVIMENTO: 6 MESES.
- TESTES E HOMOLOGAÇÃO: 2 MESES.
- IMPLANTAÇÃO INICIAL: 1 MÊS.
- AUDITORIAS E MELHORIAS CONTÍNUAS: RECORRENTE.