

# 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

<b>VISÃO GERAL .....</b>	<b>4</b>
<b>PROPÓSITO .....</b>	<b>4</b>
<b>ESCOPO .....</b>	<b>4</b>
<b>OBJETIVOS DE QUALIDADE .....</b>	<b>4</b>
<b>FERRAMENTAS E METODOLOGIAS.....</b>	<b>4</b>
<b>PLANO DE AUDITORIA.....</b>	<b>5</b>
<b>MÉTRICAS .....</b>	<b>5</b>
<b>ESCALAÇÃO E AÇÃO CORRETIVA .....</b>	<b>5</b>
<b>TREINAMENTO E CERTIFICAÇÃO .....</b>	<b>5</b>
<b>CRONOGRAMA .....</b>	<b>6</b>

## 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.