



SGB_PLGQA_PlanoDaGarantiaDaQualidadeDeProcesso

Versão 1.6

Histórico de Revisões

Nome	Alterações	Data	Versão
Guilherme Gonçalves	Criação do Documento, introdução, diretrizes de qualidade.	30/10/2012	0.1
Guilherme Gonçalves	Descrição da equipe, metodologia, interessados, cronograma.	31/10/2012	0.5
Guilherme Gonçalves	Atualização interessados e cronograma, descrição do tratamento de ncs.	01/11/2012	1.0
Guilherme Gonçalves	Atualização de cronograma, adicionado fluxograma, atualização do tratamento de ncs e adequação do documento às regras de configuração.	02/11/2012	1.5
Achiles Camilo	Atualização das Diretrizes de Qualidade, Processos Aplicáveis, Equipe de Garantia da Qualidade do Processo, Metodologia de Verificação da Qualidade e criação dos acrônimos	11/11/2012	1.6

Sumário

<u>1 Introdução</u>	<u>4</u>
<u>2 Diretrizes de Qualidade</u>	<u>4</u>
<u>2.1 Processos Aplicáveis</u>	<u>4</u>
<u>3 Equipe de Garantia da Qualidade do Processo</u>	<u>5</u>
<u>4 Metodologia de Verificação da Qualidade</u>	<u>5</u>
<u>5 Interessados</u>	<u>6</u>
<u>6 Cronograma</u>	<u>6</u>
<u>7 Tratamento das Não-Conformidades</u>	<u>7</u>
<u>7.1 Identificação</u>	<u>7</u>
<u>7.2 Armazenamento</u>	<u>8</u>
<u>7.3 Comunicação</u>	<u>8</u>
<u>7.4 Acompanhamento</u>	<u>8</u>
<u>8 Acrônimos</u>	

1 Introdução

O Plano da Garantia da Qualidade de Processo visa estabelecer os processos do projeto de Sistema de Gestão Bibliográfica (SGB) a serem verificados quanto à qualidade e como estes processos devem ser verificados, estabelecer momentos de aplicação da verificação, estabelecer métricas para análise da qualidade dos processos, definir o procedimento de identificação, registro e comunicação de não-conformidades e o procedimento de tratamento destas, acompanhamento e solução.

2 Diretrizes de Qualidade

As diretrizes de qualidade do projeto foram exigidas por meio do Plano Geral do Projeto e pelo Plano de Aula de Integração 2, ambos dispostos pelo professor. Em ambos documentos, o requerido é que os processos estejam aderentes ao Nível F do MPS.br, o que torna todos os processos relativos a este nível necessários. O qualidade do projeto deverá ser baseada nas práticas apresentadas no PMBoK 4ª Edição, e também que sejam reconhecidas as boas práticas de Engenharia de Software apresentadas no SWEBoK.

2.1 Processos Aplicáveis

Os processos aplicáveis, como dito, são todos os que condizem ao nível F do MPS.br. São eles:

- Processo de Gerência de Projeto
- Processo de Gerência de Requisitos
- Processo de Aquisição
- Processo de Gerência de Configuração
- Processo de Gerência de Portfólio de Projetos
- Processo de Garantia da Qualidade
- Processo de Medição

3 Equipe de Garantia da Qualidade do Processo

A equipe da Garantia da Qualidade do Processo é composta obrigatoriamente por um Gestor de Garantia da Qualidade do Processo, posição esta que será rotativa a cada iteração do projeto, podendo ser ocupada no máximo duas vezes por cada integrante da equipe do projeto. Caso seja necessário o Gestor de Comunicação e RH poderá alocar mais pessoas para auxiliar a desempenhar as obrigações desta função.

4 Metodologia de Verificação da Qualidade

Para verificação da qualidade dos processos deste projeto será utilizado a [planilha de avaliação oficial do MPS.Br](#). Para atender aos objetivos deste projeto serão avaliados os processos descritos na seção 2.1 deste documento, considerando apenas os pontos aplicáveis ao Nível F do MPS.Br.

Entende-se que os atributos de processo e os resultados esperados contidos na ferramenta de avaliação proposta abrangem os processos de gestão de projetos apresentados no PMBoK. O mesmo ocorre com as recomendações encontradas nas melhores práticas de Engenharia de Software apresentada no SWEBoK.

Tal fenômeno ocorre pelo fato do MPS.Br ter se baseado no CMMi, modelo esse tido como referência pelo SWEBoK, e o mesmo ter se baseado no PMBoK para a concepção dos atributos de processos envolvendo as práticas de projeto. Sendo assim, a planilha citada com meio de verificação dos processos utilizados neste projeto são satisfatórios para se avaliar e medir sua qualidade.

5 Interessados

Os checklists devem ser aplicados através de entrevistas com os gestores, equipes ou demais responsáveis de cada área, como na seguinte tabela.

Checklist	Responsável pela área
Configuração	Gerente de Configuração
Projeto	Gestor de Integração, Gestor de Escopo, Gestor de Tempo e Risco, Gestor de Custo, Gestor de Comunicação e RH
Requisitos	Equipe Técnica de Engenharia de Requisitos
Aquisição	Gestor de Aquisição
Portfólio de Projetos	Gestor de Portfólio de Projetos

Qualidade	Gestor de Qualidade do Processo e Gestor de Qualidade do Produto
Medição	Gestor de Medição

Tabela 1 – Tabela de responsáveis pela execução dos processos.

6 Cronograma

Os checklists deverão ser aplicados durante a primeira semana das iterações, os resultados devem ser consolidados e se encontradas não conformidades, as NCs devem ser verificadas quanto a recorrência. No início da segunda semana, as NCs que não são recorrentes, devem ser devidamente identificadas e registradas, as recorrentes devem ser analisadas em relação à sua última ocorrência, então gerado um Relatório de Análise de Recorrência. Os relatórios devem ser encaminhados aos respectivos responsáveis por email para que estes tomem as devidas providências. Segue um fluxograma para melhor entendimento das circunstâncias:

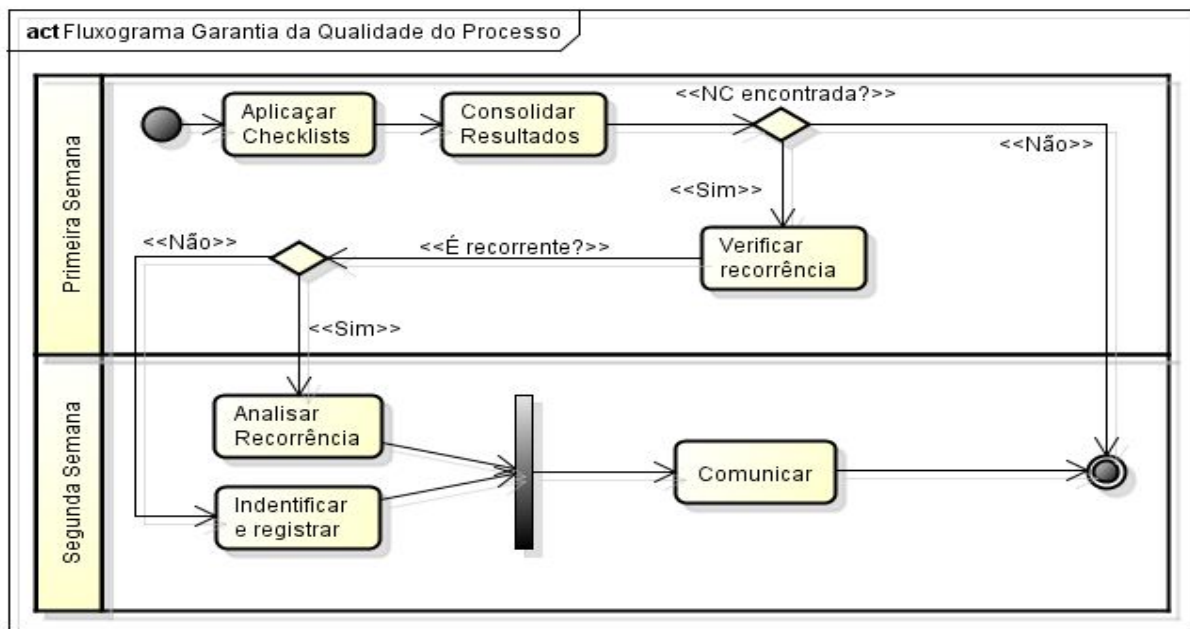


Imagem 1 – Fluxograma simplificado de atividades da Garantia da Qualidade de Processo.

7 Tratamento das Não-Conformidades

7.1 Identificação

As Não-Conformidades devem ser unicamente identificáveis. Para isso elas devem ser etiquetadas da seguinte forma:

<<NCXXXYY>>

Onde NC significa Não-Conformidade, XXX deve ser o acrônimo do processo, por exemplo, GPR para Gerência de Projeto e YY o número identificador, iniciando a contagem de 01.

Caso uma Não-Conformidade seja reincidente, a recorrência deve ser analisada seguindo o template SGB_TEMPL_AnaliseDeReocorrenciaDeNaoConformidade.

7.2 Armazenamento

Para cada não-conformidade deve haver um Relatório de Não-Conformidade. O Relatório deve ser postado no repositório ou ferramenta condizente no Plano de Gerência de Configuração do projeto. Este relatório deve seguir o padrão de nome dos artefatos do projeto apresentado no Plano de Gerência de Configuração e seu nome deve ter a identificação da Não-Conformidade. Exemplo:

<<<SGB_RELNCQA_RelatorioNCXXXYY>>>

Há também o caso de uma não-conformidade identificada ser reincidente, logo, ela já terá um relatório que foi criado na sua primeira identificação. Neste caso, será gerado um Relatório de Análise de Recorrência de Não-Conformidade. Que deve ser identificado da seguinte maneira:

<<<SGB_ARNCQA_ReocorrenciaNCXXXYYZZ>>>

Da mesma maneira que antes, NCXXYY é a identificação da Não-conformidade, e ZZ, que será o número da recorrência. Exemplo:

<<<SGB_ARNCQA_RecorrênciaNCGPR0103>>>

Esta seria nomenclatura da análise de uma terceira recorrência da não-conformidade 01 que diz respeito ao processo de Gerência de Projeto.

7.3 Comunicação

A não-conformidade deve ser comunicada aos responsáveis pela área do processo (vide Tabela 1) por email. A equipe de qualidade deve enviar um email contendo o Relatório de Não-Conformidade e/ou o Relatório de Análise de Recorrência de Não-Conformidade.

7.4 Acompanhamento

O acompanhamento das NCs será de acordo com as análises de recorrência, uma vez que poderá ser verificada se a solução para a NC está sendo desenvolvida ou se não está evoluindo. Já com uma recorrência, a solução deve ser colocada em avaliação e provavelmente alterada para que a NC não venha ocorrer novamente.

8 Acrônimos

Sigla	Significado
SGB	Sistema de Gestão de Biblioteca
MPS.Br	Melhoria de Processos do Software Brasileiro
PMBok	Guia de Conhecimento de Gerenciamento de Projetos
SWEBok	Guia de Conhecimento de Engenharia de Software
RH	Recursos Humanos
NC	Não conformidades

Tabela 2 – Acrônimos utilizados no documento