



SGB_GQPROC_ProcessoDeGerenciaDeQualidade

Versão 0.1

Histórico de Revisões

Nome	Alterações	Data	Versão
Tiago Borges Pereira	Criação do Documento	26/10/2012	0.1
Jackeline Neves	Formatação do documento	30/11/2012	0.2

Sumário

[1. Introdução](#)

[Atividades de Garantia de Qualidade](#)

[Planejar a Garantia da Qualidade do Projeto](#)

[Avaliar a Execução dos Processos do Projeto](#)

[Tratamento das Não-conformidades](#)

[Revisão da Garantia da Qualidade](#)

1. Introdução

O Processo de Gerência de Qualidade (PRGQA) tem por propósito assegurar que os produtos de trabalho e a execução dos processos estejam em conformidade com os planos e recursos predefinidos. Dessa forma, as atividades de Garantia da Qualidade permitem fornecer visibilidade do projeto para todos da organização por meio de uma visão independente em relação ao processo e ao produto. A Garantia da Qualidade é um apoio para a equipe de gestão e agrega valor à equipe de projeto, ajudando-a a preparar e rever procedimentos, planos e padrões, desde o início do projeto até o seu encerramento.

O conceito de "Garantia" está associado ao risco potencial de não-qualidade. Em outras palavras, um produto (bem ou serviço) tem garantia de qualidade quando seu fornecedor estabelece um processo para o fornecimento deste produto de tal forma que a probabilidade de falhas no produto seja nula. Um Sistema de Garantia da Qualidade é um conjunto planejado de atividades, que se adiciona ao processo natural de fornecimento de um dado produto, com o objetivo de reduzir o risco de falhas.

Considerando estas colocações este processo possui quatro objetivos principais, sendo eles:

- Avaliar objetivamente os processos executados, produtos de trabalho e serviços em relação à descrição de processos aplicáveis, padrões e procedimentos;
- Identificar e documentar itens de não-conformidades;
- Prover feedback para a equipe do projeto e gerentes como resultado das atividades de Garantia da Qualidade; e
- Assegurar que as não-conformidades sejam corrigidas.

2 Atividades de Garantia de Qualidade

2.1 Planejar a Garantia da Qualidade do Projeto

Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> Estabelecer o Plano para a realização das atividades de Garantia da Qualidade no projeto. Identificar os produtos e processos que serão alvo das atividades de avaliação.
Procedimentos	<ul style="list-style-type: none"> Definir o Grupo de Garantia da Qualidade para atuar nos projetos. Identificar os produtos de trabalho considerando a sua importância, o seu valor agregado para o projeto e os critérios definidos pela política organizacional. Selecionar os processos que serão avaliados. Identificar todos os interessados nos resultados das avaliações. Definir o cronograma para execução de todas as atividades relacionadas ao processo de Garantia da Qualidade a fim de que seja integrado ao Cronograma do Projeto. Estabelecer métodos objetivos de avaliação com relação à aderência dos produtos de trabalho aos padrões, procedimentos e requisitos aplicáveis ao projeto. Identificar e planejar a forma de identificação única de cada produto de trabalho e/ou processo submetido a avaliação. Definir o local de armazenamento, o acesso permitido para cada colaborador e o líder do Grupo de Garantia da Qualidade.
Entrada	Critérios
	<ul style="list-style-type: none"> Métricas do projeto definidas.
	Insumos
	<ul style="list-style-type: none"> Métricas do projeto.
Saídas	Critérios
	<ul style="list-style-type: none"> Produtos de trabalho a serem avaliados já identificados; As atividade da Garantia da Qualidade foram planejadas com a definição do cronograma, métodos de avaliação e os interessados nos resultados do processo.
	Produtos
	<ul style="list-style-type: none"> Cronograma da Garantia da Qualidade; Plano de Garantia da Qualidade.
Participantes	Responsável pela Execução
	<ul style="list-style-type: none"> Gerente de Qualidade do Processo..
	Responsável pela Aprovação
	<ul style="list-style-type: none"> Gerente de Integração.
	Consultados
	<ul style="list-style-type: none"> Professores consultores.

2.2. Avaliar a Execução dos Processos do Projeto

Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> ● Avaliar os processos executados identificando problemas de não-conformidades gerados quando há desvios entre o esperado e o realizado. ● Identificar, registrar e comunicar problemas de não-conformidades.
Procedimentos	<ul style="list-style-type: none"> ● Avaliar a conformidade dos processos selecionados com relação às definições do Plano do Projeto e com o cronograma de cada produto e/ou processo. ● Identificar as não conformidades apresentando justificativa das eventuais causas que conduziram a este evento. ● Organizar e nomear de forma única cada não conformidade encontrada. ● Registrar as não conformidades de forma a estar disponível para que outras pessoas possam consultá-lo. ● Identificar e registrar a origem da não-conformidade de forma a possibilitar saber quando e em que circunstâncias ela ocorreu. ● Caso a não-conformidade seja recorrente, registrar no relatório de recorrência. ● Comunicar as não-conformidades informando a todos os interessados sobre a sua existência, de forma que possa ser tomada alguma ação para a sua resolução. ● Comunicar o resultado da avaliação para os interessados.
Entrada	Critérios
	<ul style="list-style-type: none"> ● Cronograma da Garantia da Qualidade
	Insumos
	<ul style="list-style-type: none"> ● Processos do projeto selecionados para serem avaliados. ● Planilha de Avaliação do MPS.Br.
Saídas	Critérios
	<ul style="list-style-type: none"> ● Avaliação realizada. ● Não-conformidades identificadas, registradas e comunicada aos interessados.
	Produtos
	<ul style="list-style-type: none"> ● Relatório de avaliação.
Participantes	Responsável pela Execução
	<ul style="list-style-type: none"> ● Gerente de Qualidade do Processo..
	Responsável pela Aprovação
	<ul style="list-style-type: none"> ● Gerente de Integração.
	Consultados
	<ul style="list-style-type: none"> ● Professores consultores.

2.3 Tratamento das Não-conformidades

Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> ● Estabelecer e acompanhar ações corretivas para as não-conformidades identificadas. ● Assegurar que as não-conformidades sejam corrigidas. ● Prover feedback para a equipe do projeto e gerentes como resultado das atividades de Garantia da Qualidade.
Procedimentos	<ul style="list-style-type: none"> ● Definir ações corretivas para cada não conformidade encontrada. ● Justificar o tipo de tratamento para cada não conformidade. ● Definir responsáveis para as ações corretivas. ● Estipular prazo de correção considerando o cronograma do Projeto. ● Acompanhar o tratamento das não conformidades. ● Registrar a conclusão das não-conformidades solucionadas. ● Registrar a rejeição da solução proposta, se ela não resolver a não-conformidade. ● Avaliar o estado das ações corretivas de todas as não-conformidades não-concluídas. ● Comunicar a todos os interessados sobre o tratamento das não conformidades.
Entrada	Critérios
	<ul style="list-style-type: none"> ● Não conformidades identificadas.
	Insumos
	<ul style="list-style-type: none"> ● Registro das não conformidades.
Saídas	Critérios
	<ul style="list-style-type: none"> ● Não conformidade corrigida. ● Conclusão no tratamento das não conformidades
	Produtos
	<ul style="list-style-type: none"> ● Formulário de Ações Corretivas (Template).
Participantes	Responsável pela Execução
	<ul style="list-style-type: none"> ● Gerente de Qualidade do Processo..
	Responsável pela Aprovação
	<ul style="list-style-type: none"> ● Gerente de Integração. ● Gerente de Comunicação e RH.
	Consultados
	<ul style="list-style-type: none"> ● Professores consultores.

2.4 Revisão da Garantia da Qualidade

Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> ● Garantir que o processo de Garantia da Qualidade e seus respectivos artefatos estejam atualizados e condizentes com as melhores práticas. ● Identificar e corrigir possíveis falhas e gaps que por algum motivo não foram identificados anteriormente. ● Otimizar o processo tornando o mais eficiente.
Procedimentos	<ul style="list-style-type: none"> ● Analisar o Processo de Garantia da Qualidade no intuito de otimizá-lo identificando seus pontos críticos. ● Confrontar o processo e seus artefatos com as boas práticas e com os padrões de qualidade esperados para este projeto. ● Reavaliar todo o processo e identificar se há necessidade de alguma alteração no processo. ● Realizar as alterações necessárias no processo, caso pertinente. ● Comunicar a todos os interessados as modificações realizadas, caso pertinente.
Entrada	Critérios
	<ul style="list-style-type: none"> ● Processo executado ao menos uma vez.
	Insumos
	<ul style="list-style-type: none"> ● Processo de Garantia da Qualidade ● Plano de Garantia da Qualidade ● Planilha de Avaliação do MPS.Br
Saídas	Critérios
	<ul style="list-style-type: none"> ● Análise do processo realizada ● Alterações comunicadas, caso o processo tenha sido alterado.
	Produtos
	<ul style="list-style-type: none"> ● Processo de Garantia da Qualidade ● Plano de Garantia da Qualidade ● Possíveis checklists complementares
Participantes	Responsável pela Execução
	<ul style="list-style-type: none"> ● Gerente de Qualidade do Processo.
	Responsável pela Aprovação
	<ul style="list-style-type: none"> ● Gerente de Integração.
	Consultados
	<ul style="list-style-type: none"> ● Professores consultores.

Fábrica de Software – Instituto de Informática – Universidade Federal de
Goiás
Sistema de Gestão Bibliográfica
SGB_PRGQA_ProcessoDeGerenciaDeQualidade Versão 1.0

