**PLANO DE GARANTIA DA QUALIDADE**

|  |  |
| --- | --- |
| **Projeto:** | Projeto Nanny |
| **Gerente de Qualidade:** | Cecília de Brito Palhano |
| **E-mail:** | projetonanny@gmail.com |

1. **Propósito**

O propósito do processo Garantia da Qualidade é assegurar que os produtos de trabalho e a execução dos processos estão em conformidade com os planos e recursos predefinidos.

1. **Definições**

Não Conformidade: Estado ou condição de um sistema, processo, produto ou serviço em que há uma ou mais características não-conformes com a especificação ou outro padrão de desempenho ou inspeção.

1. **Políticas**

* O processo se encerra após o registro do resultado da avaliação do produto, no registro contém as conformidades e não conformidades encontradas.

1. **Papéis**

|  |  |
| --- | --- |
| **Papel** | Gerente de Qualidade |
| **Formação** | Essa ocupação é exercida por estudantes do curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas |
| **Conhecimentos** | * Conceitos sobre análise e gerenciamento de qualidade * Processo de gerência de qualidade * Ferramenta específicas |
| **Responsabilidades** | * Identificar artefatos e criar checklist correspondente * Avaliar produto * Registrar conformidades ou não conformidades |

1. **Métricas**

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicador** | **INC - Índice de Não Conformidade** |
| **Objetivo** | Garantir o mínimo de não conformidades possíveis. |
| **Coleta** | **Quando**  Ao final da atividade avaliar produto e processo  **Quem**  Avaliador de Indicadores  **Como**  Coletar QNC - Quantidade de não conformidades  Coletar QCA - Quantidade de conformidades aprovadas |
| **Análise** | INC <= 10% Baixo  INC <= 30% Médio  INC > 30% Alto  A meta é obter INC baixo**.** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicador** | INCC - Índice de Não Conformidades Corrigidas |
| **Objetivo** | Garantir a correção das não conformidades. |
| **Coleta** | **Quando**  Na atividade corrigir não conformidades  **Quem**  Equipe Técnica  **Como**  Coletar QNCC - Quantidade de não conformidades corrigidas  Coletar QCA - Quantidade de conformidades aprovadas |
| **Análise** | INC <= 10% Baixo  INC <= 30% Médio  INC > 30% Alto  A meta é obter INCC alto. |

1. **Comunicações**

|  |  |
| --- | --- |
| **Comunicação** | Informar gerente de projeto sobre não haver não conformidades |
| **Emissor** | Gerente de Qualidade |
| **Receptores** | Gerente de Projeto |
| **Mensagem** | Não encontrada não conformidades |
| **Meio de Comunicação** | E-mail |
| **Quando** | Ao final da atividade avaliar produto |

1. **Macro Fluxo**

(link do processo de qualidade)

1. **Atividades**

|  |  |
| --- | --- |
| **Atividade** | Identificar artefatos e checklist correspondente |
| **Responsabilidades** | Gerente de Qualidade |
| **Tarefas** | Identificar artefatos e criar checklist correspondente |
| **Pré-Condições** | Requisitos levantados |
| **Entradas** | Requisitos |
| **Critérios de Saída** | Checklist criado e artefatos identificados |
| **Produtos** | Checklist |
| **Ferramentas** | Excel |

|  |  |
| --- | --- |
| **Atividade** | Avaliar produto |
| **Responsabilidades** | Gerente de Qualidade |
| **Tarefas** | Avaliar produto gerado |
| **Pré-Condições** | Deve haver um produto total ou parcial para a avaliação |
| **Entradas** | Artefato identificados e checklist. |
| **Critérios de Saída** | Os produtos devem estar avaliados (há ou não conformidades) |
| **Produtos** | Registro da avaliação |
| **Ferramentas** | Word |

|  |  |
| --- | --- |
| **Atividade** | Registrar conformidades |
| **Responsabilidades** | Gerente de Qualidade |
| **Tarefas** | Registrar as conformidades encontradas |
| **Pré-Condições** | Ter avaliado os produtos |
| **Entradas** | Produtos avaliados |
| **Critérios de Saída** | É preciso ter registrado as conformidades |
| **Produtos** | Registro de conformidades |
| **Ferramentas** | Word |

|  |  |
| --- | --- |
| **Atividade** | Registrar não conformidade |
| **Responsabilidades** | Gerente de Qualidade |
| **Tarefas** | Registrar as não conformidades encontradas |
| **Pré-Condições** | Ter avaliado os produtos |
| **Entradas** | Produtos avaliados |
| **Critérios de Saída** | É preciso ter registrado as não conformidades |
| **Produtos** | Registro de não conformidades |
| **Ferramentas** | Word |