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. **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 |