* 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 são corrigidas.

A Garantia da Qualidade necessita “avaliar objetivamente” processos e produtos. Isto significa ter autoridade e autonomia organizacional, com independência das pessoas diretamente responsáveis pelo desenvolvimento do produto de software ou pela execução do processo [ISO/IEC, 2008]. Para que esta independência seja alcançada, deve ser criado um Grupo de Garantia da Qualidade para atuar nos projetos. Uma alternativa também válida é um profissional da organização fazer o trabalho de Garantia da Qualidade de um projeto no qual não está envolvido. Também existe a possibilidade da responsabilidade pela Garantia da Qualidade ser contratada externamente.

É importante entender que avaliar objetivamente implica em ter critérios objetivos para se conduzir a avaliação de cada produto de trabalho, de forma a minimizar a subjetividade e o viés do avaliador. Critérios objetivos podem ser estabelecidos pela definição e utilização de: checklists, questionários, ferramentas automatizadas de verificação etc.

A forma mais comum de verificar a aderência dos produtos de trabalho aos padrões, procedimentos e requisitos é por meio de auditorias. Elas devem ocorrer sempre antes de os produtos serem entregues ao cliente externo (por exemplo, o fornecedor de requisitos)

Critérios que podem ser utilizados para fazer a avaliação dos produtos de trabalho incluem, por exemplo, completeza em relação ao template, aderência aos padrões, consistência interna (quando são relacionados os conteúdos de duas ou mais seções do documento), consistência externa (quando são relacionados os conteúdos de dois ou mais documentos), clareza

Problemas e não-conformidades relacionadas à correção ou melhoria dos produtos de trabalho ou dos processos executados são identificados durante a avaliação de Garantia da Qualidade do produto e do processo e se originam quando há desvios entre o esperado e o realizado. Esses itens devem ser identificados, registrados e comunicados aos interessados.

As não-conformidades são resolvidas por meio de medidas a serem tomadas, denominadas ações corretivas. Uma ação corretiva pode tratar uma ou mais não conformidades e uma não-conformidade pode ser tratada por uma ou mais ações corretivas. É importante existir uma formalização de qual ação corretiva deverá ser conduzida para cada não-conformidade. Existem várias formas para resolver uma não-conformidade, por exemplo:

• Fazer o produto ou processo executado satisfazer o processo descrito, padrão, procedimento ou requisito;

• Alterar o processo descrito, padrão ou procedimento para torná-lo utilizável (eficaz);

• Tomar uma decisão executiva de não satisfazer o processo descrito, padrão, procedimento ou requisito, caso isso seja necessário, arcando com as consequências deste ato.

As ações corretivas deverão identificar, no mínimo, a qual não-conformidade ela atende, quem é o responsável por resolvê-la, o prazo para resolução, o tipo de não- MPS.BR – Guia de Implementação de Software – Parte 2:2016 45/66 conformidade e a solução adotada.

Acompanhar o andamento de uma não-conformidade até a sua conclusão inclui verificar, com certa frequência, se ela já foi resolvida e se o prazo para sua resolução já expirou. Caso a não-conformidade tenha sido resolvida, antes de considerá-la concluída, é necessário confirmar se a ação tomada foi efetiva. Caso o prazo para sua resolução tenha expirado, é necessário tomar uma ação mais firme com o intuito de resolvê-la. Uma opção é associar uma classificação de severidade às questões a serem verificadas – e, consequentemente, às não-conformidades derivadas –, atribuindo prazos distintos para resolução em função desta severidade.

Quando uma ação corretiva é concluída, deve ser registrada a sua conclusão

os requisitos para documentação e controle dos produtos de trabalho do processo são identificados;

os produtos de trabalho do processo estão identificados, documentados e sob os níveis de controle especificados;