**Processo de Gerência de Mudança (PGM)**

1. **Propósito**

Gerenciar as mudanças que o projeto pode sofrer

1. **Definições**

**Garantir que os métodos e procedimentos padronizados mais adequados serão usados para o manuseio eficiente e imediato de todas as alterações**

1. **Políticas**

* Toda nova mudança deve gerar um documento de protocolo de mudança.
* Toda mudança deve passar por análise de viabilidade

1. **Papeis**

|  |  |
| --- | --- |
| **Papel** | **Gerente de Mudanças (GMU)** |
| **Formação** | **Essas ocupações são exercidas por pessoas com escolaridade de ensino superior na área de tecnologia da informação ou similares** |
| **Conhecimentos** | * **Conceitos sobre gerência de mudança e controle de mudanças** * **Processo de Gerência de Mudança** |
| **Responsabilidades** | * **Documentar a requisição de mudança** * **Analisar impactos e inconsistências** * **Gerar documento de comprometimento da Equipe com a nova mudança** * **Validar mudança com clientes** * **Atualizar Baselines** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Papel** | **Equipe Técnica (EQT)** |
| **Formação** | **Essas ocupações são exercidas por pessoas com escolaridade de ensino superior na área de tecnologia da informação ou similares** |
| **Conhecimentos** | * **Conceitos sobre gerência de mudança e controle de mudanças** * **Processo de Gerência de Mudança** |
| **Responsabilidades** | * **Aplicar mudança** * **Atualizar Rastreabilidade** * **Registrar mudança no histórico** * **Gerar uma nova versão** * **Atualizar Baselines** |

1. **Métricas**

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicador** | **Índice de qualidade de mudança – IQM** |
| **Objetivo** | **Verificar a qualidade das mudanças realizadas pela equipe** |
| **Coleta** | **Quando**  **Ao finalizar a atividade de Validar mudança com clientes**  **Quem**  **Gerente de mudança**  **Como**  **Número total de mudança de requisitos – NTMR**  **Número de requisitos validados – NRV**  **Obs. O NRV deve ser menor ou igual ao NTMR, pois não há logica o número de mudanças validadas ser maior que o número total de requisições de mudanças.**  **IQM = (NRV/NTMR)\*100** |
| **Análise** | **IQM < 90% ALTO**  **IQM <= 85% MÉDIO**  **IQM > 85% BAIXO**  **A Meta é obter IQM ALTO** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicador** | **ICB-Índice de Inconsistência da Baseline** |
| **Objetivo** | **Garantir que o conteúdo dos produtos definidos nas baselines estejam corretos.** |
| **Coleta** | **Quando**  **Ao realizar a atividade Atualizar baseline**  **Quem**  **Gerente de mudança**  **Como**  **Coletar o QIM - Quantidade de Itens de mudança da Baseline**  **Coletar o QIMI - Quantidade de Itens de mudança Inconsistentes**  **ICB = QICI / QIC** |
| **Análise** | **ICB <= 10% BAIXO**  **ICB <= 30% MÉDIO**  **ICB > 30% ALTO**  **A Meta é obter ICB BAIXO** |

1. **Comunicações**

|  |  |
| --- | --- |
| **Comunicação** | **Solicitação de Mudança** |
| **Emissor** | **Gerente de Mudança** |
| **Receptores** | Equipe técnica |
| **Mensagem** | **Informações acerca de mudanças relacionadas ao projeto, em um documento formal (doc)** |
| **Meio de Comunicação** | **Comunicação oral ou por app de mensagens** |
| **Quando** | **Quando há solicitação de mudança** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Comunicação** | **Erro na aplicação de mudança** |
| **Emissor** | **Gerente de mudança** |
| **Receptores** | **Equipe técnica** |
| **Mensagem** | **Erro gerado na aplicação da nova mudança** |
| **Meio de Comunicação** | **Oral, aplicativo de mensagens, E-mail** |
| **Quando** | **Quando a atividade de aplicar mudança gerar um erro inesperado** |

1. **Macro Fluxo**

<Definir o fluxo do processo em um nível abstrato, usando notação BPMN e a ferramenta Bizagi. O fluxo deve especificar:

* **Eventos de início e de fim do processo.**
* **As atividades, alocadas aos papeis.**
* **As dependências entre as atividades.**
* As decisões relacionadas as atividade>

**Inserir um link para imagem do processo.**

1. **Atividades**

**<Definir cada atividade do fluxo do processo de acordo com o modelo a seguir:>**

|  |  |
| --- | --- |
| **Atividade** | Avaliar os processos |
| **Responsabilidades** | **Realização:** Grupo de Garantia de Qualidade |
| **Colaboração:** Processos da empresa, objetivos pré-definidos |
| **Tarefas** | 1. Analisar os processos. |
| 1. Verificar se existe não conformidades. |
| 1. Documentar não conformidades |
| **Pré-Condições** | Existir algum processo que tenha qualidade na empresa. |
| **Entradas** | Formar um Grupo de garantia de qualidade, possuir processo(s), um acesso aos processos avaliados. |
| **Critérios de Saída** | Não há critérios de saída. |
| **Produtos** | Artefato de saída da atividade “Analisar os processos” e “Verificar existência de não conformidades” é a documentação de não conformidades |
| **Ferramentas** | Software para leitura e edição de texto, Software para gestão e controle de não conformidades |

|  |  |
| --- | --- |
| **Atividade** | Tratar não conformidades |
| **Responsabilidades** | **Realização:** Equipe de Gerência |
| **Colaboração:** Não existe colaboração pré-definida. |
| **Tarefas** | 1. Definir e separar as não conformidades. |
| 1. Analisar impacto. |
| 1. Definir e Aplicar ações corretivas. |
| **Pré-Condições** | Fim da atividade Avaliar os processos. |
| **Entradas** | Gerente de qualidade, possuir uma ou mais não conformidades, informações sobre os processo que sofrerão impacto. |
| **Critérios de Saída** | Não há critérios de saída. |
| **Produtos** | Artefato de saída da atividade “Definir e separar as não conformidades, Analisar impactos” são as definições das ações corretivas, que posteriormente serão aplicadas. |
| **Ferramentas** | Software para leitura e edição de texto, Software para controle e registro de ações corretivas, Software para análise de impacto por probabilidade. |