|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Controle de Versões** | | | |
| **Versão** | **Data** | **Autor** | **Notas da Revisão** |
| 1.0 | 19/11/2019 | Edgard da C. Pontes | Início do desenvolvimento do documento |

Sumário

[**Objetivo do Plano de Gerenciamento da Qualidade do Projeto**](#_heading=h.gjdgxs) **2**

[**Gerenciamento da Qualidade**](#_heading=h.30j0zll) **2**

[Processos de Gerenciamento da Qualidade](#_heading=h.1fob9te) 2

[Requisitos de sucesso do projeto](#_heading=h.3znysh7) 2

[Métricas da Qualidade](#_heading=h.2et92p0) 2

[Ferramentas de Qualidade](#_heading=h.tyjcwt) 4

[Entregas do Projeto e Critérios de Aceitação](#_heading=h.3dy6vkm) 4

[**GARANTIA DE QUALIDADE DO PROJETO**](#_heading=h.1t3h5sf) **4**

[Auditorias do Projeto & Revisões de Qualidade](#_heading=h.4d34og8) 5

[Processos de Melhoria Contínua](#_heading=h.2s8eyo1) 5

[Responsabilidades de Qualidade da Equipe do Projeto](#_heading=h.17dp8vu) 6

[**CONTROLE DE QUALIDADE DO PROJETO**](#_heading=h.3rdcrjn) **7**

[Procedimentos de Inspeção](#_heading=h.26in1rg) 7

[Procedimentos de Monitoramento](#_heading=h.lnxbz9) 7

# Objetivo do Plano de Gerenciamento da Qualidade do Projeto

O Plano de gerenciamento da qualidade define requisitos e padrões da qualidade aplicáveis ao projeto e as suas entregas e descreve como será verificado a conformidade das entregas respeitando a política de qualidade da empresa.

# Gerenciamento da Qualidade

Gerenciar a qualidade do projeto requer um plano de qualidade aprovado englobando os principais processos de qualidade definidos abaixo. O plano de qualidade é desenvolvido e aprovado durante a fase de planejamento do projeto para confirmar requisitos e padrões da qualidade aplicáveis ao projeto e as suas entregas e gerenciar os processos de projeto aprovados.

## Processos de Gerenciamento da Qualidade

* **Garantia de Qualidade**

Auditoria dos requisitos de qualidade e dos resultados das medições do controle da qualidade para garantir que sejam usados os padrões de qualidade e definições operacionais apropriados.

Também inclui a melhoria contínua do processo, meio iterativo de melhorar a qualidade de todos os processos. A melhoria contínua de processos reduz o desperdício e elimina as atividades que não agregam valor, permitindo que os processos sejam operados com níveis mais altos de eficiência e eficácia.

* **Controle de Qualidade**

Monitoramento e registro dos resultados da execução das atividades de qualidade para avaliar o desempenho e recomendar as mudanças necessárias.

## Requisitos de sucesso do projeto

O projeto será considerado um sucesso se atender a todos os critérios de aceitação das entregas, respeitar as restrições e cumprir o cronograma de execução e principalmente atender os requisitos e padrões de qualidade detalhados neste plano:

* Houve um aumento do número de doações utilizando a plataforma?
* A facilidade do uso da plataforma motivou pessoas a doarem?
* O processo de doação ainda é visto com desconfiança?
* A plataforma contribuiu de alguma forma para aumentar a credibilidade no processo de doação de alimentos?

## Métricas da Qualidade

Pontos Observados, que deverão constar abaixo:

* Se os usuários conseguem fazer as doações corretamente.
* Qual a experiência de uso relatada pelos usuários.
* Se ficou mais fácil doar por conta da plataforma.
* Se a plataforma é vista com confiança pelos doadores.

Os padrões de mercado ou da organização a serem atingidos estão descritos abaixo e suas respectivas Normas e Procedimentos estão em anexo.

|  |  |
| --- | --- |
| **Padrão** | **Gestão da Qualidade Total (ISO 9001:2015)** |
| Foco no Cliente | As principais funcionalidades do projeto, serão desenvolvidas com foco nas necessidades do cliente. |
| Liderança | Este projeto possui recursos alocados para manter um ambiente satisfatório. |
| Engajamento das Pessoas | A cada meta alcançada, a equipe será gratificada com incentivos para toda a equipe. |
| Abordagem por Processos | Mesmo cada integrante tendo papéis bem estabelecidos, todos possuem igualdade nas decisões. |
| Melhoria Contínua | Manteremos um registro de atividades realizadas e metas que serão alcançadas com acesso público. Desta forma, a equipe, os clientes e o público externo, estarão cientes de todos os objetivos. |
| Tomada de Decisões Baseada em Fatos | Todas as ações devem ser registradas e executadas de acordo com o documento de requisitos. |
| Gestão dos Relacionamentos | Serão realizadas pesquisas para encontrar novos parceiros que colaborem com o projeto. |

Os requisitos de qualidade a serem atingidos pelo projeto estão descritos a seguir. O detalhamento dos indicadores de qualidade está descrito na seção “Processos de Monitoramento” neste plano.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Requisito de Qualidade** | **Ações para atingimento** | **Indicadores** |
| Doação concluída das cestas básicas | 1. Estabelecer parceria com o Banco de Alimento para garantir a destinação correta do arrecadado. 2. Desenvolver funcionalidade que permita a doação de cestas básicas. 3. Desenvolver funcionalidade de monitoramento e controle das doações realizadas pela plataforma. | IQ01: Percentual de doações arrecadadas.  IQ02: Tempo médio entre a doação e a entrega efetiva. |
| Experiência de uso agradável ao usuário | 1. Desenvolver a interface da plataforma baseada em técnicas de UX | IQ01:Feedback dos usuários |

## Ferramentas de Qualidade

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ferramenta** | **Descrição da aplicação** | **Quando aplicar** | **Responsável** |
| CheckList | Aplicável em todos as entregas deste projeto. | Ao término de cada etapa, conforme definido no cronograma do projeto. | Gerente do Projeto |
| Fluxograma | Aplicável em todas as entregas na fase de desenvolvimento. | Durante toda fase de desenvolvimento. | Gerente de TI |
| Gráfico de Pareto | Analisar os problemas e priorizar os mais críticos para tomada de decisões e melhoria de processos | Quando houver ocorrências de inconformidade na qualidade. | Gerente do Projeto |
| Auditoria do Processo | Aplicável a todos os processos de execução do projeto. | Mensalmente | Auditor |
| Scrum | É uma metodologia ágil para gestão e planejamento de projetos de software. | Em todo o projeto | Todos os envolvidos |

## Entregas do Projeto e Critérios de Aceitação

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Entrega** | **Critérios de aceitação** | **Quando será verificado** |
| Documento de Requisitos | 1. Concordância das partes interessadas com os requisitos levantados. | Após o aceite do documentos de requisitos. |
| CRUD’S necessários da plataforma | 1. Desenvolvimento completo das quatro funcionalidades para cada ator. 2. Zero erro no código. | Ao término da entrega dessa etapa. |
| Processo de negócio | 1. Processo de doação de cestas básicas funcional e transparente. 2. Zero erro no código. | Ao término da entrega dessa etapa. |

# GARANTIA DE QUALIDADE DO PROJETO

## Auditorias do Projeto & Revisões de Qualidade

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Revisões de Qualidade** | **Data Prevista** | **Auditor responsável** | **Comentários** |
| Código desenvolvido | Após a entrega pela equipe de TI. | Gerente de TI | Verificação da execução atual da funcionalidade desenvolvida e sua aderência aos processos definidos. |
| Testar de Implantação | Após a fase final de desenvolvimento | Gerente de Projeto | Verificação da integridade, usabilidade e aceitabilidade. De acordo com o documento de requisito. |

## Processos de Melhoria Contínua

O processo de melhoria contínua é baseado no ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) e detalha as etapas de análise de processos para identificar as atividades que aumentam o seu valor, possibilitando gerenciá-las de forma eficiente e eficaz ao aplicar a técnica de análise de processos durante a execução do projeto.

A cada ciclo concluído do projeto serão observados as lições aprendidas e o valor que cada processo agregou na qualidade das entregas e na melhoria dos indicadores monitorados. Os processos serão revisitados e monitorados a fim de garantir sua eficiência e evitar desvios das metas estipuladas.

O ciclo PDCA consiste em quatro fases, conforme a seguir:

* Plan (Planejamento) – responsável por estabelecer metas e objetivos para serem alcançados e padronização dos procedimentos que serão utilizados;
* Do (Execução) – fase de implementação do planejamento, momento responsável por coletar os dados, que serão avaliados posteriormente na fase de verificação;
* Check (Verificação) – esta fase é responsável por verificar se a meta planejada foi devidamente alcançada, nesta fase, utiliza-se de ferramentas que apoiam na verificação, exemplo: ferramenta de controle e acompanhamento, histogramas, folhas de verificação etc.;
* Act (Ação corretiva) – fase que consiste em buscar as causas e prevenir efeitos indesejados e adotar padrões de processos que apoiaram as próximas etapas do projeto.

Essas fases podem ser divididas nos seguintes passos:

* Planejamento

Identificação do Problema;

Observação;

Análise;

Plano de Ação;

* Execução;
* Verificação;
* Ação corretiva

Padronização;

Conclusão.

Desta forma, além de promovermos a melhoria contínua dos processos, também buscaremos a satisfação gradativa do cliente.

## Responsabilidades de Qualidade da Equipe do Projeto

|  |  |
| --- | --- |
| **Membro da Equipe** | **Responsabilidades** |
| Scrum Master | Procura assegurar que a equipe respeite e siga os valores e as práticas do Scrum. Ele também protege a equipe assegurando que ela não se comprometa excessivamente com relação àquilo que é capaz de realizar durante um Sprint. |
| Product Owner | É a pessoa que define os itens que compõem o Product Backlog e os prioriza nas Sprint Planning Meetings. |
| Scrum Team | É a equipe de desenvolvimento. Nela, não existe necessariamente uma divisão funcional através de papéis tradicionais, tais como programador, designer, analista de testes ou arquiteto. Todos no projeto trabalham juntos para completar o conjunto de trabalho com o qual se comprometeram conjuntamente para um Sprint. |

# CONTROLE DE QUALIDADE DO PROJETO

## Procedimentos de Inspeção

A inspeção será realizada na conclusão de cada entrega utilizando-se CheckList apresentado em anexo e respectivamente, os seus indicadores, a fim de manter a qualidade do projeto e alimentar o processo de melhoria contínua.

## Procedimentos de Monitoramento

Para atingir os requisitos de qualidade será feito o monitoramento dos indicadores conforme acordado com as partes interessadas.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aprovações** | | |
| **Participante** | **Assinatura** | **Data** |
| Patrocinador do Projeto |  |  |
| Gerente do Projeto |  |  |