**Identificação e Registro de Não Conformidade**

1. **Propósito**

Este procedimento tem por objetivo estabelecer os critérios para identificar, classificar, investigar, documentar e divulgar qualquer não-conformidade ou potencial não-conformidade ocorrida que possa gerar Este Procedimento tem por objetivo estabelecer os critérios para identificar, divulgar qualquer não-conformidade ou potencial não-conformidade ocorrida que possa gerar impacto na qualidade do software.

1. **Definições**
2. Não-Conformidade (NC): É o não atendimento aos parâmetros estabelecidos para um requisito ou processo;
3. Não-conformidade Menor: Não-conformidade relacionada a documentos internos (Procedimentos, Especificações, Manuais, etc..) cujos impactos sejam internos, não causando prejuízo ao cliente;
4. **Não-conformidade Maior: Não-conformidade cujos impactos possam afetar os aspectos regulatórios ou ainda causar prejuízo ao cliente.**
5. **Políticas**

* Toda atividade de controle de trabalho não-conforme deve ser gerenciada por pessoa devidamente capacitada, com responsabilidade e autoridade.
* O trabalho não-conforme deve ser identificado e corrigido num tempo hábil.

**Papeis**

|  |  |
| --- | --- |
| **Papel** | Coordenador de Garantia da Qualidade |
| **Formação** | **Essa ocupação deve ser exercida por pessoas com escolaridade de ensino superior na área de tecnologia da informação com conhecimento em sistema de gestão da qualidade.** |
| **Conhecimentos** | * **Conceitos sobre sistema de gestão da qualidade.** * **Conhecimento na área de tecnologia da informação** |
| **Responsabilidades** | * Colaboradores dos setores: identificar as não-conformidades ou potenciais não-conformidades e comunicar imediatamente aos responsáveis do setor. * Coordenadores/supervisores dos setores ou pessoa por estes designadas: realizar o preenchimento do Relatório de Não-Conformidade (RNC), participar da investigação das não-conformidades, dar a disposição e implementar as medidas corretivas e preventivas. * Colaborador do setor de Garantia Qualidade: abrir, numerar, acompanhar e encerrar o Relatório de Não-Conformidade (RNC). * Analista de Garantia Qualidade ou colaborador designado: aceitar ou não a abertura do Relatório de Não-Conformidade (RNC), classificar a não-conformidade e dar suporte as áreas envolvidas para realizar a investigação e determinação das ações de correção da não-conformidade. Avaliar as propostas para a correção das não-conformidades e monitorar o cumprimento deste procedimento. * Coordenador de Garantia da Qualidade: dar suporte para implementação, manutenção e cumprimento das normas descritas neste procedimento. |

1. **Métricas**

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicador** | **Índice de acompanhamento de não conformidades** |
| **Objetivo** | **Garantir que as não conformidades não voltem a ocorrer.** |
| **Coleta** | **Quando**  **Ao abrir nova conformidade**  **Quem**  **Coordenado da Garantia da Qualidade**  **Como**  **Ao detectar nova não conformidade deve ser verificado se a mesma não conformidade já ocorreu anteriormente.**  **IANC = QNRE / QNCN**  **QNRE quantidade de não conformidade existente**  **Quantidade de não conformidade nova.**  **O IANC são calculados automaticamente pela planilha.** |
| **Análise** | **IANC <= 10% BAIXO**  **IANC <= 30% MÉDIO**  **IANC > 30% ALTO**  **A Meta é obter IANC BAIXO** |

1. **Comunicações**

|  |  |
| --- | --- |
| **Comunicação** | **Informar não conformidade** |
| **Emissor** | **Coordenador da Garantia da Qualidade** |
| **Receptores** | **Todos os integrantes da equipe técnica do projeto**  **Diretoria** |
| **Mensagem** | **Relatório de Não Conformidade**  **Certificado de conformidade** |
| **Meio de Comunicação** | **E-mail** |
| **Quando** | **Ao final da tarefar de identificar e registrar não conformidade** |

1. **Macro Fluxo**
2. **Atividades**

|  |  |
| --- | --- |
| **Atividade** | Planejar auditoria |
| **Responsabilidades** | **Realização:** Coordenador da Garantia da Qualidade |
| **Colaboração:** Colaboradores da Garantia da Qualidade |
|  | * Encaminhar agenda de auditoria para equipe desenvolvedora; * Confirmar com equipe de desenvolvimento data da auditoria; * Definir equipe de auditoria; * Definir recurso necessários a auditoria; * Iniciar auditoria com reunião de abertura entre os colaboradores do setor de Garantia da Qualidade e equipe de desenvolvimento; |
| **Pré-Condições** | * Confirmação do agendamento da auditoria com equipe técnica; * Aprovação da auditoria pela diretoria. |
| **Entradas** | * Plano de projeto; * Projeto. |
| **Critérios de Saída** | * Confirmação de auditoria * Plano de auditoria aprovado. |
| **Produtos** | * Documento para confirmar auditoria; |
| **Ferramentas** | * Computador/notebook; * Editor de Texto. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Atividade** | Identificar a não conformidade |
| **Responsabilidades** | **Realização:** Coordenador da Garantia da Qualidade |
| **Colaboração:** Colaboradores da Garantia da Qualidade |
| **Tarefas** | * Verificar conformidade do projeto frente ao plano de auditoria; * Caso detectar uma não conformidade, abrir relatório de não conformidade para as não conformidades detectadas; * Preencher relatório de não conformidade conforme instruções descritas no modelo do mesmo. * Encaminhar relatório de não conformidade a equipe de desenvolvimento. * Caso não for detectada nenhuma não conformidade, emitir certificado de conformidade do projeto |
| **Pré-Condições** | * Confirmação do agendamento da auditoria com equipe técnica; * Plano de auditoria aprovado |
| **Entradas** | * Plano de auditoria; |
| **Critérios de Saída** | * Não conformidade identificada e registrada no Relatório de não conformidade. * Certificado de conformidade de projeto |
| **Produtos** | * + Relatório de não conformidade com as não conformidades descritas   + Certificado de conformidade do projeto |
| **Ferramentas** | * Computador/notebook; * Editor de Texto. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Atividade** | Registrar não conformidade |
| **Responsabilidades** | **Realização:** Coordenador da Garantia da Qualidade |
| **Colaboração:** Colaboradores da Garantia da Qualidade |
| **Tarefas** | * Ao abrir o relatório de não-conformidade, marque o tipo de não-conformidade, o setor onde ela foi detectada e faça uma descrição detalhada sobre a não-conformidade; * Numere o Relatório de Não conformidade conforme nota abaixo:   NOTA1: o número é sequencial por relatório de não-conformidade aberto durante o ano vigente, seguido pelos dois últimos dígitos do ano corrente. Ex.: 009/16 (nono RNC aberto no ano de 2016).  NOTA2: Ao início de cada ano a numeração das não-conformidades deverá ser zerada iniciando-se um novo ciclo.   * Encaminhe o relatório de não-conformidade preenchido ao gerente de requisitos; * Preencher relatório de não conformidade conforme instruções descritas no modelo do mesmo. * Encaminhar relatório de não conformidade a equipe de desenvolvimento e diretoria. * Preencher Mapa de Não Conformidade; * Caso não for detectada nenhuma não conformidade, emitir certificado de conformidade do projeto; * Encaminhar certificado de conformidade a equipe de desenvolvimento e diretoria. |
| **Pré-Condições** | * Auditoria. |
| **Entradas** | * Plano de auditoria; |
| **Critérios de Saída** | * Não conformidade identificada; * Ausência de não conformidade; |
| **Produtos** | * + Relatório de não conformidade com as não conformidades descritas;   + Certificado de conformidade do projeto;   + Mapa de não conformidade. |
| **Ferramentas** | * Computador/notebook; * Editor de Texto. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Atividade** | Tratar de Não Conformidade |
| **Responsabilidades** | **Realização: Gerência** de Projeto |
| **Colaboração:** Colaboradores da gerência de projeto. |
| **Tarefas** | * Investigar as causas da não conformidade conforme descrito no documento Tratamento de não conformidade; * Tratar não conformidade conforme causa raiz detectada; * Preencher o documento de tratamento de não conformidade * Encaminhar documento de tratamento de não conformidade para setor Garantia de Qualidade. |
| **Pré-Condições** | * Não conformidade detectada |
| **Entradas** | * Relatório de Não Conformidade |
| **Critérios de Saída** | * Não conformidade tratada. |
| **Produtos** | * + Documento de Tratamento de Não Conformidade preenchido |
| **Ferramentas** | * Computador/notebook; * Editor de Texto. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Atividade** | Acompanhamento do Tratamento de Não Conformidade. |
| **Responsabilidades** | **Realização: Gerência** Garantia da Qualidade. |
| **Colaboração:** Colaboradores da Garantia da Qualidade. |
| **Tarefas** | * Verificar se a não conformidade foi tratada; * Caso exista não conformidade que não foi tratada, relatar ao Gerente de projeto e dar um prazo para que a não conformidade seja tratada; * Ao fim do prazo, verificar junto ao gerente de projeto se a não conformidade foi tratada; * Caso a não conformidade tenha sido tratada preencher e emitir Certificado de Conformidade; * Caso a não conformidade continue sem tratar, informar ao gerente de projeto sobre não conformidade que não foi tratada; * Estipular prazo para que a equipe técnica trate a não conformidade; * Após término do prazo estipulado, verificar se a não conformidade foi tratada, caso a não conformidade tenha sido tratada, emitir Certificado de Conformidade, senão encaminhar relatório de não conformidade pendente para diretoria. |
| **Pré-Condições** | * Não conformidade detectada |
| **Entradas** | * Relatório de Não Conformidade |
| **Critérios de Saída** | * Não conformidade tratada. |
| **Produtos** | * + Documento de Tratamento de Não Conformidade preenchido;   + Certificado de conformidade. |
| **Ferramentas** | * Computador/notebook; * Editor de Texto. |