**Garantia de Qualidade (GQ)**

1. **Propósito**

A garantia da qualidade é realização de uma inspeção, teste ou auditoria dos requisitos de qualidade do produto e/ou processo fabricado e dos resultados de testes e medições de controle de qualidade. O objetivo é garantir que os padrões de qualidade sejam utilizados da forma esperada, isento de não conformidades. Muitos produtos só podem ser comercializados se atenderem diversas especificações de qualidade.

Estes padrões podem ser definidos pelo governo ou regulamentações internacionais, como a ISO, por padrões da própria empresa ou por especificações do cliente que comprar o seu produto.

O responsável por esta garantia é o setor de Garantia da Qualidade, inspetor de qualidade ou similar. É importante que a qualidade seja levada em consideração em todas as etapas do processo produtivo. Desta forma evitará falhas e poderá reduzir gargalos.

1. **Definições**

Entregável: Qualquer produto ou serviço resultado de uma atividade, subprocesso ou processo que será entregue a um cliente da organização ou a outro processo e que está sujeito à aprovação.

Sprint: Uma fase de um projeto, com prazo de entrega estipulado em um espaço determinado de tempo.

1. **Políticas**

* Uma não conformidade deve ser identificada pelo avaliador com base nos padrões e critérios definidos previamente e documentados no plano de Garantia da Qualidade.
* O registro de uma não conformidade deve usar template padrão (implementado em sistema de gerência de não conformidades) com preenchimento integral de todos os campos obrigatórios para registro da não conformidade.
* Uma não conformidade deve passar pelos seguintes status até ser concluída:
  + **Aberta** (Quando for registrada pelo avaliador);
  + **Em tratamento** (Quando recebida pela equipe responsável pela ação corretiva);
  + **Resolvida** (Após a equipe responsável aplicar a ação corretiva correspondente).

1. **Papeis**

**<Definir os papeis envolvidos na execução do processo>**

**Exemplo:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Papel** | **Gerente de Configuração (GCO)** |
| **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 configuração e controle de versões** * **Processo de Gerência de Configuração da empresa** * **Ferramenta de gerência de configuração e controle de versão** |
| **Responsabilidades** | * **Definir o plano de gerência de configuração** * **Estabelecer as configurações-base (baselines)** * **Administrar e acompanhar as configurações-base** * **Controlar o ambiente de desenvolvimento** * **Controle de configuração** * **Controle de alterações** * **Preencher relatório de status das baselines** * **Divulgação das versões geradas e das baselines estabelecidas** * **Assegurar que os demais integrantes da equipe não se desviem das políticas e dos procedimentos da gerência de configuração** * **Especificar procedimentos para recuperação de ambiente operacional** |

1. **Métricas**

 <Definir os indicadores de desempenho do processo. Esses indicadores devem mostrar a eficiência e a eficácia do processo. >

**Modelo:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicador** | **<Nome Indicador>** |
| **Objetivo** | **<Descrever o objetivo do indicador>** |
| **Coleta** | **<Descrever como o indicador deve ser coletado. Onde buscar as informações e como realizar o cálculo>** |
| **Análise** | **<Descrever um contexto para análise do indicador. Exemplo, definir faixa de classificação ALTO, MÉDIO, BAIXO>** |

**Exemplo:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicador** | **ICB-Índice de Inconsistência dos Itens de Configuração da Baseline** |
| **Objetivo** | **Garantir que o conteúdo dos produtos definidos nas baselines estejam corretos.** |
| **Coleta** | **Quando**  **Ao realizar a atividade Auditar Baseline**  **Quem**  **Auditor de Configuração**  **Como**  **Coletar o QIC - Quantidade de Itens de Configuração da Baseline no Plano de Configuração, aba “Itens de Configuração”.**  **Coletar o QICI - Quantidade de Itens de Configuração Inconsistentes no CKAC - Checklist de Auditoria de Configuração na coluna "Consistentes" na linha referente a "Baseline Auditada".**  **ICB = QICI / QIC**  **O QICI e o QIC são armazenados no CKAC - Checklist de Auditoria de Configuração e o ICB é calculado automaticamente pela planilha.** |
| **Análise** | **ICB <= 10% BAIXO**  **ICB <= 30% MÉDIO**  **ICB > 30% ALTO**  **A Meta é obter ICB BAIXO** |

1. **Comunicações**

<Definir as comunicações relevantes para o processo>

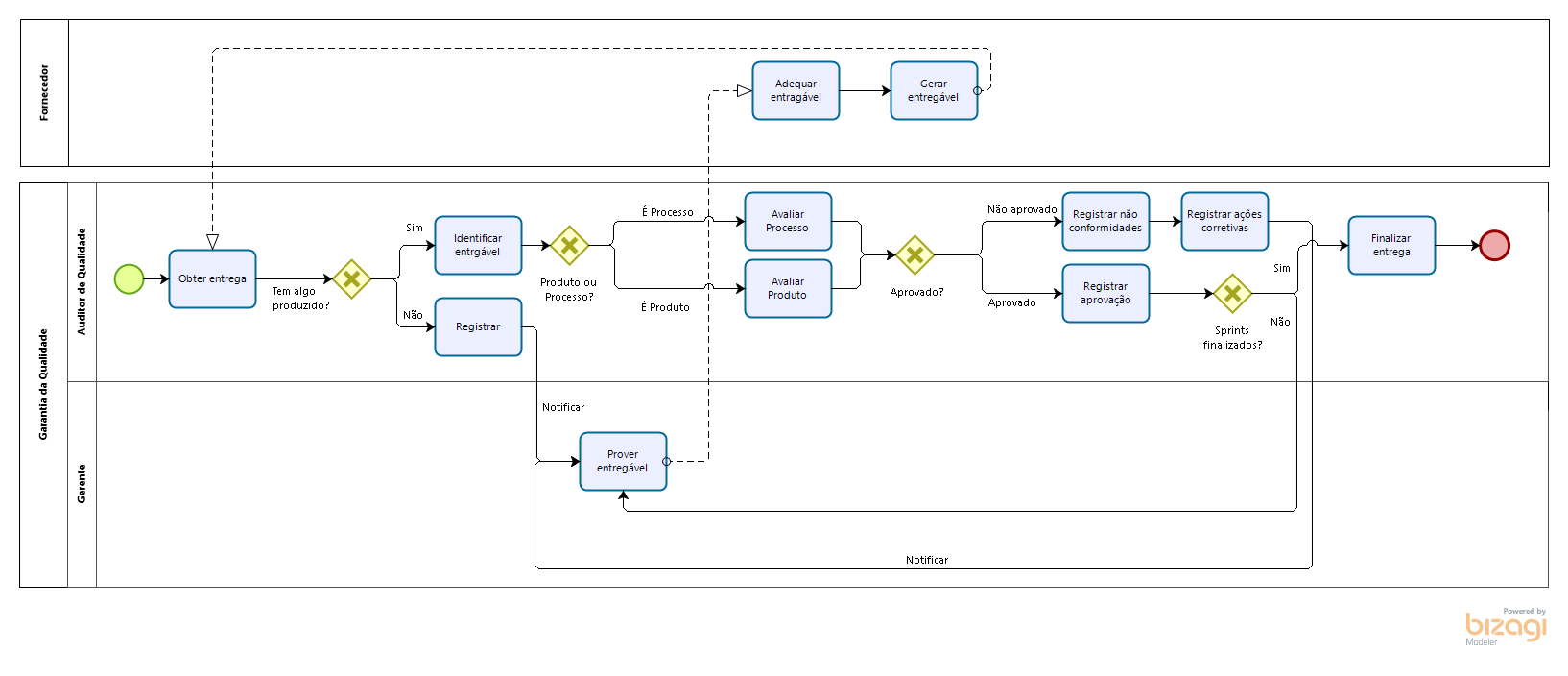
**Modelo:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Comunicação** | **<Nome da Comunicação>** |
| **Emissor** | **<Papel responsável pela emissão da comunicação>** |
| **Receptores** | **<Papeis receptores da comunicação>** |
| **Mensagem** | **<Mensagem comunicada>** |
| **Meio de Comunicação** | **<Forma de comunicação>** |
| **Quando** | **<Quando a comunicação deve ocorrer>** |

**Exemplo:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Comunicação** | **Estabelecimento do Sistema de Gestão de Configuração** |
| **Emissor** | **Gerente de Configuração** |
| **Receptores** | **Todos os integrantes da equipe técnica do projeto** |
| **Mensagem** | **Disponibilidade e forma de acesso ao sistema de Gestão de Cofiguração.** |
| **Meio de Comunicação** | **E-mail** |
| **Quando** | **Ao final da atividade “Planejar Gerência de Configuração”** |

1. **Macro Fluxo**

****

1. **Atividades**

|  |  |
| --- | --- |
| **Atividade** | < Identificar o nome da atividade, que deve ser uma frase única, sem conjunções aditivas, iniciando com um verbo no infinitivo. Este nome da atividade deve refletir o objetivo esperado da atividade. > |
| **Responsabilidades** | **Realização:** < Identifica o papel do colaborador que é responsável pela execução da atividade. Toda atividade deve ter um único responsável.> |
| **Colaboração:** > Identifica os papéis que devem apoiar a execução da atividade. Informar “Não se aplica” se não houver apoio à execução da atividade. > |
| **Tarefas** | < **1.** Identificar uma sequência numerada de tarefas que realizam o objetivo da atividade. > |
| < **2.** Descrever cada tarefa como uma ação, com verbo no infinitivo. > |
| < **3.** Toda tarefa é identificada por um número sequencial único na atividade. > |
| **Pré-Condições** | < Estabelecer as condições para que a atividade possa ser iniciada. Se não houver critérios definidos informar: “Nenhum critério específico”. Exemplo: “Início da atividade aprovado pela Direção. > |
| **Entradas** | < Definir os artefatos de entrada para a atividade. Devem ser definidas todas as entradas, mesmo aquelas que não são exigidas em alguma alternativa de execução da atividade. Um artefato que é definido por um meta-documento (isto é, um template”), deve ser sublinhado e deve possuir um hiperlink apontando para o respectivo meta-documento. Os insumos devem ser referenciados nas tarefas que os utilizam. Por exemplo: a tarefa “1. Consultar a Lista Negra de Crédito para aprovar o cadastro do cliente.” referencia o artefato “Lista Negra de Crédito” que deve estar nos insumos da atividade. > |
| **Critérios de Saída** | < Estabelecem as condições para que a atividade possa ser encerrada. Se não houver critérios definidos informar: “Nenhum critério específico”. Exemplo: “Plano de Projeto aprovado pela Direção”. > |
| **Produtos** | < Definem os artefatos de saída, gerados pela atividade. Esses artefatos devem ser referenciados pelas tarefas da Atividade que os produzem. Um artefato que é definido por um meta-documento (isto é, um “template”), deve ser sublinhado e deve possuir um hiperlink apontando para o respectivo meta-documento. Exemplo: “3. Criar a EAP do projeto”. Neste exemplo, EAP é um artefato de saída da atividade, definido por um template. > |
| **Ferramentas** | < Define as ferramentas de apoio utilizadas na execução da atividade. Exemplos: softwares, equipamentos específicos (leitor de código de barras, por exemplo). > |