**Garantia da Qualidade (GQA)**

1. **Propósito**

O propósito do processo Garantia da Qualidade é assegurar que os produtos de trabalho e a execução dos processos estão em conformidade com os planos e recursos predefinidos.

1. **Definições**

**Não Conformidade:**  Estado ou condição de um sistema, processo, produto ou serviço em que há uma ou mais características não-conformes com a especificação ou outro padrão de desempenho ou inspeção.

1. **Políticas**

* A atividade Monitorar Ações Corretivas Acontece a qualquer Momento.
* Quando não Houver não Conformidade o Processo se Encerra.

1. **Papeis**

|  |  |
| --- | --- |
| **Papel** | **Analista de Qualidade** |
| **Formação** | **Essas ocupações são exercidas por pessoas com escolaridade de ensino superior e pós graduação na área de tecnologia da informação ou similares** |
| **Conhecimentos** | * **Conceitos sobre Análise de Qualidade** * **Processo de Análise de Qualidade** * **Ferramenta de Análise de Qualidade** |
| **Responsabilidades** | * **Planejar Avaliação** * **Avaliar Produto e Processo** * **Registrar não Conformidade** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Papel** | Gerente de Projeto |
| **Formação** | **Essas ocupações são exercidas por pessoas com escolaridade de ensino superior e pós graduação na área de tecnologia da informação ou similares** |
| **Conhecimentos** | * Conceitos sobre Gerencia de Projeto * Processo de Gerencia de Projeto * Ferramentas de Gerencia de projeto |
| **Responsabilidades** | Planejar Ação Corretiva |

|  |  |
| --- | --- |
| **Papel** | Equipe Técnica |
| **Descrição** | **Este papel é composto pelos seguintes papeis: Programador Analista de Sistemas** |
| **Responsabilidades** | Corrigir não Conformidades |

1. **Métricas**

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicador** | **INC- Índice de Não Conformidade** |
| **Objetivo** | **Garantir o mínimo de Não Conformidade Possíveis** |
| **Coleta** | ****Quando****  **Ao Final da Atividade Avaliar Produto e Processo**  ****Quem****  **Avaliador de Indicadores**  ****Como****  **Coletar QNC- Quantidade de Não Conformidade**  **Coletar QCA - Quantidade Conformidade Aprovadas**  **INC= QCA/QNC**  **O INC é calculado automaticamente pela planilha.** |
| **Análise** | **INC <= 10 % BAIXO**  **INC <= 30% MÉDIO**  **INC > 30% ALTO**  **A meta é obter INC baixo.** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicador** | **NCC- Índice de Não Conformidade Corrigidas** |
| **Objetivo** | **Garantir a Correção das não Conformidades** |
| **Coleta** | **Quando**  **Na atividade Corrigir Não Conformidade**  **Quem**  **Equipe Técnica**  **Como**  **Coletar QNCC- Quantidade de Não Conformidade Corrigidas**  **Coletar QCA – Quantidade de Conformidades Aprovadas**  **INCC= QCA/QNCC**  **O INCC é calculado automaticamente pela planilha** |
| **Análise** | **INCC <= 10% BAIXO**  **INCC<= 30% MÉDIO**  **INCC > 30% ALTO**  **A Meta é obter INCC BAIXO** |

1. **Comunicações**

|  |  |
| --- | --- |
| **Comunicação** | **Informar Gerente de Projeto Sobre não Haver Não Conformidade** |
| **Emissor** | **Analista de Qualidade** |
| **Receptores** | **Gerente de Projeto** |
| **Mensagem** | **Não Encontrado Não Conformidade** |
| **Meio de Comunicação** | **E-mail** |
| **Quando** | **Ao Final atividade Avaliar Produto e Processo** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Comunicação** | **Pedir para o Analista Avaliar a Correção** |
| **Emissor** | **Equipe Técnica** |
| **Receptores** | **Analista de Qualidade** |
| **Mensagem** | **Avaliar a Correção de Não Conformidades** |
| **Meio de Comunicação** | **E-mail** |
| **Quando** | **Ao Final da atividade Corrigir Não Conformidades** |

1. **Macro Fluxo**

**http://www.softwarebrasil.com.br/processogqa/**

1. **Atividades**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **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). > |