**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**

[**https://github.com/junincpj/PQSgrupo1/blob/master/Raiz/Processo/Definicao/GQA.bpm**](https://github.com/junincpj/PQSgrupo1/blob/master/Raiz/Processo/Definicao/GQA.bpm)

1. **Atividades**

|  |  |
| --- | --- |
| **Atividade** | Planejar Avaliação |
| **Responsabilidades** | **Realização:**  Analista de Qualidade |
| **Colaboração:**  Não se Aplica |
| **Tarefas** | 1. Criar Protótipo de Planejamento |
| **Pré-Condições** | Início da Atividade Aprovado pela Direção |
| **Entradas** | Necessário ter Produto e Processo |
| **Critérios de Saída** | Nenhum Critério Especifico |
| **Produtos** | Registro do Planejamento da Avaliação |
| **Ferramentas** | Software |

|  |  |
| --- | --- |
| **Atividade** | Avaliar Produto e Processo |
| **Responsabilidades** | Analista de Qualidade |
| **Tarefas** | 1. Usar o Protótipo de Planejamento |
|  | 2.Obter Produto e Processo para Avaliação |
| **Pré-Condições** | Avaliar Produto e Processo Somente após o Planejamento da Avaliação |
| **Entradas** | Planejamento da Avaliação Pronta |
| **Critérios de Saída** | Nenhum Critério Especifico |
| **Produtos** | Registro da Avaliação |
| **Ferramentas** | Software |

|  |  |
| --- | --- |
| **Atividade** | Registrar não Conformidade |
| **Responsabilidades** | Analista de Qualidade |
| **Tarefas** | 1. Identificar não Conformidades |
|  | 2. Registrar na Ficha de Registro |
| **Pré-Condições** | Registrar ao Final da Atividade Avaliar Produto e Processo |
| **Entradas** | Avaliação de Produto e Processo Realizada |
| **Critérios de Saída** | Nenhum Critério Especifico |
| **Produtos** | Registro de não Conformidade |
| **Ferramentas** | Ficha de Registro no Software ou no Papel |

|  |  |
| --- | --- |
| **Atividade** | Planejar Ação Corretiva |
| **Responsabilidades** | Gerente de Projeto |
| **Tarefas** | 1. Criar Protótipo de Ação Corretiva |
|  | 2.Analisar Impacto da Correção |
| **Pré-Condições** | Planejar ao Final da Atividade Registrar não Conformidade |
| **Entradas** | Ficha de Registro Presente |
| **Critérios de Saída** | Nenhum Critério Especifico |
| **Produtos** | Documento da Ação Corretiva |
| **Ferramentas** | Software |

|  |  |
| --- | --- |
| **Atividade** | Corrigir não Conformidades |
| **Responsabilidades** | Equipe Técnica |
| **Tarefas** | 1. Implementar Correção |
| **Pré-Condições** | Corrigir Somente após o Planejamento da Ação Corretiva |
| **Entradas** | Planejamento de Ação Corretiva Realizada |
| **Critérios de Saída** | Nenhum Critério Especifico |
| **Produtos** | GQA Atualizado |
| **Ferramentas** | Software e Equipamentos Especificos |