

Item: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**Responsável pelo Projeto:**  
**Equipe:**

Etapa do processo	Modo de Falha	Efeito Potencial da Falha	Grau de Sev.	Causa(s) Potencial(is) da Falha	
Servidor	Queda do Servidor	Instabilidade do Aplicativo	10	Não recebimento da ordem de pedido do serviço	
				Desistência do cliente pelo serviço	
		Perda de Dados	10	Pouca de frequencia de backup	
		Falha na Comunicação	7	Ruídos nas mensagens Distribuir ordem de serviço	
Documentação	Problema na documentação	Atraso com prazos	9	Ocorrência de desacordo com contratante e contratado Problemas Contábeis e Fiscais	
		Não liberação de documentos	10	Paralisação das operações Impasse documental com parceiros	
Materiais	Materiais Administrativos	Falta de material	1	Atraso em entrega de documentos	
		Perda de documentos	10	Extravio de documentos	
	Materiais Operacionais	Problemas com Hardware / Software		10	Pico de energia
				10	Hackers
				10	Vírus

Parceiros	Falta de treinamento (Passeadores)	Falta da segurança do animal	10	Animal Arredio
			10	Animal com ANE (Animais com Necessidades Especiais)
	Hospedagem Inadequada	Infraestrutura Inadequada	10	Perca de Clientes
			10	Falta de material disponível para cuidados com o animal
			10	Falta de segurança do Animal
			10	Excesso de animais
	Perda de Contratos	Impossibilidade de parceria com médico veterinário	10	Regularização do Alvará

Efeito		Critérios do Projeto Severidade do efeito para o Usuário	
Falha em atender itens de segurança ou itens regulatórios	Modo de falha potencial afeta aplicação do produto e envolve não conformidade com regulamentação gov., <b>sem</b> aviso prévio		
	Modo de falha potencial afeta aplicação do produto e envolve não conformidade com regulamentação gov., <b>com</b> aviso prévio		
Perda ou degradação de função primária	Perda de função primária (produto produzido não atende ao requisito principal, porém não afeta a segurança do usuário)		
	Perda de função primária (produto produzido não atende ao requisito principal, porém com um nível reduzido de desempenho)		
Perda ou degradação de função secundária	Perda de função secundária (produto produzido, porém com deficiência de grande percepção ao usuário)		
	Perda de função secundária (produto produzido, porém com deficiência de leve percepção ao usuário)		

Incômodo	Problemas de aparência, ruído audível, característica não conforme é percebida pela maioria dos usuários (>75%)
	Problemas de aparência, ruído audível, característica não conforme é percebida por muitos usuários (>55%)
	Problemas de aparência, ruído audível, característica não conforme é percebida por usuários observadores (<25%)
Nenhum efeito	Nenhum efeito perceptível

**Failure Mode and Effect Analysis / Análise de Modos de Falhas e Efeitos**

**André, Jéssica Amanda, Jéssica Campos, Millena e Nicolas.**

**Porco Aranha**

Ocor.	Controles Atuais		Detec.	N.P.R.
	Prevenção	Detecção		
5	Monitoramento do aplicativo		1	50
3	Monitoramento do aplicativo		1	30
3	Planos de manutenção		2	60
5	Checar os meios de comunicação e sua estabilidade		1	35
3	Criar padrões de procedimento para as OS		1	
5	Contrato		1	45
4	Criar padrões de procedimento		2	0
4	Criar padrões de procedimento		4	160
7	Contrato		2	0
3		Acompanhamento do estoque de material	1	3
3	Criar padrão de procedimento		5	150
5	Nobreak		4	200
5	Antivirus		4	200
5	Antivirus		4	200

4	Treinamento		2	80
4	Treinamento		2	80
4	Criar padrão de procedimento para cada tipo de parceiro		2	80
4	Criar padrão de procedimento para cada tipo de parceiro		2	80
4	Criar padrão de procedimento para		2	80
4	Criar padrão de procedimento para		2	80
4	Criar padrão de procedimento para cada tipo de parceiro		2	80

TABELA DE SEVERIDADE DO FMEA	
Classificação	
10	Pode
9	Pode
8	100% dos produ
7	Uma parcela do lote de produção pode ser r
6	
5	U

4	100%
3	Uma pa
2	
1	

FMEA Número: 1  
 Página: 1  
 Preparado por: Sócios  
 Data Inicial: 04/11/2020  
 Data Revisão: 09/11/2020

Ações Recomendadas	Responsável e Prazo	Resultados da ação				
		Ações Tomadas	Sev.	Ocor.	Det.	N.P.R.
Fiscalização da equipe terceirizada com o proposito de acompanhamento da funcionalidade do app e definir procedimento de coleta de ordem de serviço a cada hora	Equipe terceirizada de Desenvolvimento de aplicativo e Jéssica Campos					
Fiscalização da equipe terceirizada com o proposito de acompanhamento da funcionalidade do app e definir procedimento de coleta de ordem de serviço a cada hora	Equipe terceirizada de Desenvolvimento de aplicativo e Jéssica Campos					
Fiscalização da equipe terceirizada com o proposito de acompanhamento da funcionalidade do app e definir procedimento de coleta de ordem de serviço a cada hora	Equipe terceirizada de Desenvolvimento de aplicativo e Millena					
Responsável por fazer o checklist de estabilidade dos meios de comunicações	Jéssica Campos					
Responsável por fazer o checklist dos procedimentos para as OS	André					
Responsável pelas tratativas contratuais	Jéssica Amanda					
Responsável por fazer o checklist dos procedimentos e acompanhamento de todas as ações fiscais e contabeis	André					
Responsável por fazer o monitoramento e criar ações de fluxos de mudanças para todas os possíveis procedimentos que podem falhar nas operações	Nicolas					
Responsável pelas tratativas contratuais	Jéssica Amanda					
Responsável pelo inventario de todos os materias administrativos necessários para o funcionamento da empresa	André					
Responsável por criar procedimentos de arquivo de documentos	Nicolas					
Responsável pela prevenção	Nicolas					
Responsável pela prevenção	Millena					
Responsável pela prevenção	Millena					

Jéssica Amanda responsável por criar procedimentos juntamente com os Parceiros para treinamentos com os animais	Sócios e Parceiro
Auditoria com proposito de criar procedimentos juntamente com os Parceiros para treinamentos com os animais	Sócios e Parceiro
Checar a acomodação dos animais para que não ultrapasse o limite estabelecido	Sócios e Parceiro
Checar a acomodação dos animais para que não ultrapasse o limite estabelecido	Sócios e Parceiro
Checar a acomodação dos animais para que não ultrapasse o limite estabelecido	Sócios e Parceiro
Checar a acomodação dos animais para que não ultrapasse o limite estabelecido	Sócios e Parceiro
Checar a documentação dos animais para que não ultrapasse o limite estabelecido	Sócios e Parceiro

--	--	--	--

Critérios do Projeto	
Severidade do efeito para a Empresa	Efeito
trazer perigo ao funcionário (máquina, dispositivo, montagem) <b>sem</b> aviso prévio	Falha em atender itens de segurança ou itens regulatórios
trazer perigo ao funcionário (máquina, dispositivo, montagem) <b>com</b> aviso prévio	
tos podem ser refugados. Parada da linha de produção ou parada de embarque (expedição)	Interrupção Maior
efugada. Desvio de processo primário, incluindo velocidade reduzida da linha de produção e acréscimo de mão de obra	Interrupção Significativa
100% do lote de produção pode ser retrabalhado fora da linha e aceito	Interrupção Moderada
Ima parcela do lote de produção pode ser retrabalhado fora da linha e aceito	

OCORRÊNCIA
Probabilidade de falha
<b>Muito alta:</b> falhas persistentes
<b>Alta:</b> Geralmente associada a processos similares aos anteriores que apresentaram falhas
<b>Moderada:</b> Geralmente associada a processos anteriores que apresentaram falhas ocasionais mas não em maiores proporções
<b>Baixa:</b> Associada a processos similares que apresentaram poucas falhas
<b>Remota:</b> Falha improvável. Processos quase idênticos, nunca apresentaram falha

DETECÇÃO	
Probabilidade de detecção	Critérios: de detecção por controle
Praticamente impossível	Modo de falha e erro (causa) não é facilmente detectado por auditoria aleatória
Muito remota	Detecção do modo de falha pós-processamento por meios visuais, táteis ou



6 do lote de produção pode ser retrabalhado na estação, antes de ser processado	
peça do lote de produção pode ser retrabalhado na estação, antes de ser processado	
Ligeira inconveniência para o processo, operação ou operador	Interrupção Menor
Nenhum efeito perceptível	Nenhum efeito

Remota	Deteção do modo de falha pós-processamento por meios visuais, táteis ou
Muito baixa	Deteção do modo de falha na estação por meio de inspeção visual após o processamento através do uso de r
Baixa	Deteção do modo de falha no pós processamento por medição por variável ou pelo operador
Moderada	Deteção do modo de falha na estação, através de controles automáticos (luz, campainha)
Moderadamente Alta	Deteção do modo de falha na estação, por meio de detectores de peças discrepantes e trav
Alta	Deteção do modo de falha na estação, por meio de detectores de peças discrepantes e automa au
Muito Alta	Deteção do erro, na estação, por controles automáticos e imediatação que a peça discrepar
Praticamente Certa	Prevenção do erro, como resultado do projeto. Peças discrepantes não podem




**CIAS - Tabela**

Taxa de falhas possíveis	Ppk	Índice de ocorrência
>= 1 em 10	< 0,05	10
1 em 20	>= 0,55	9
1 em 50	>= 0,78	8
1 em 100	>= 0,86	7
1 em 200	>= 0,94	6
1 em 500	>= 1,00	5
1 em 1000	>= 1,10	4
1 em 10000	>= 1,20	3
1 em 20000	>= 1,33	2
1 em 1000000	>= 1,67	1

**O - TABELA**

Probabilidade de processo	Oportunidade para detecção	Classif.
Não detectável (por exemplo, falhas)	Nenhuma oportunidade de detecção	<b>10</b>
Detectável pelo operador, através de inspeções visuais.	Improvável detectar em qualquer estágio	<b>9</b>

ento, pelo operador, através de audíveis.	Detecção do problema pós-processamento	<b>8</b>
do método anterior ou pós medição por atributo	Detecção do problema na origem	<b>7</b>
ento, pelo operador, através de lor através de atributo	Detecção do problema pós-processamento	<b>6</b>
s de medição por variável ou por na). Medição de setup.	Detecção do problema na origem	<b>5</b>
r controles automáticos que arão o processamento	Detecção do problema pós-processamento	<b>4</b>
r controles automáticos que to-travarão o processamento	Detecção do problema na origem	<b>3</b>
omáticos, que detectarão o erro te seja produzida	Detecção do erro ou prevenção do problema	<b>2</b>
o do dispositivo de fixação, etc. ser produzidas.	Detecção não aplicável. Prevenção do erro	<b>1</b>

Lições Aprendidas	
PetService	

## 1 Objetivos

**Documentar as Lições aprendidas de modo a aperfeiçoar os processos e evitar que os erros e problemas encontrados se repitam em futuros projetos.**

Tudo que foi feito durante o planejamento do projeto teve como base uma estimativa voltada a desenvolver uma empresa cujo objetivo foi o desenvolvimento de um aplicativo para celulares. Durante todo o planejamento foram atribuídas atividades que nos permitiram aguçar nosso entendimento, e a partir disso criar critérios analíticos ao desenvolver cada uma dessas etapas. Evitando que erros descobertos voltem a ser recorrentes, ou mitigando sua ocorrência.

## 2 Planejado x Realizado

[Responda as questões e comente os pontos mais relevantes]

### 2.1 Os objetivos foram atingidos?

Sim, os objetivos foram atingidos. O projeto é viável, foi realizado e trouxe bons resultados, atingindo seu propósito. Cada uma das atividades da EAP foram realizadas dentro do prazo de acordo com o planejado, e dentro de suas devidas atribuições.

### 2.2 Projeto foi entregue dentro do prazo?

Sim, foi seguido o cronograma e entregue conforme o planejado.

### 2.3 No orçamento?


Foram necessários poucos reajustes em questão aos custos, mas nada que aumentasse demais os gastos e tornasse inviável ou muito acima do planejado.

### 2.4 Atendeu o escopo?

Sim, o escopo estava bem definido e foi atendido.

## 3 O Projeto

[Comente os pontos mais relevantes a serem aperfeiçoados ou adotados em próximos projetos]

Lições Aprendidas	
PetService	

### 3.1 Pontos fortes

- Soubemos identificar o nicho de mercado (Região);
- Bom planejamento;
- Boa divisão/distribuição das atividades entre os membros da equipe;
- Boa análise de custos, muito próxima da realidade;
- Comunicação constante e eficaz;

### 3.2 Pontos fracos

- Falta de conhecimento técnico em questão de desenvolvimento de aplicativos por parte de todos os membros, podendo assim ter um déficit na entrega de nosso terceirizado;
- Possíveis problemas relacionados à segurança dos animais;

## 4 Questões do Projeto

N/A

## 5 Recomendações a serem adotadas para os próximos projetos

Buscar maiores conhecimentos técnicos e nos aprofundar no tema proposto ou ferramenta que irá fornecer o serviço

## 6 Questões em Aberto


Não se aplica ao projeto, mas caso houvesse, verificaríamos o motivo do Gap para que se possa realizar as alterações necessárias para resolver as questões em aberto, realizando o fluxograma de mudanças para identificar o motivo do problema e nos permitindo atuar, minimizando o impacto e probabilidade de ocorrência.

## 7 Desempenho dos fornecedores

O desempenho dos fornecedores (Serviço) foi analisado através do feedback dos clientes no aplicativo, levando em consideração os padrões de qualidade da empresa.

### 7.1 Fornecedores com desempenho acima do esperado

Os fornecedores (Serviço) com ótimas avaliações de atendimento ao cliente do aplicativo.

Lições Aprendidas	
PetService	

## 7.2 Fornecedores com desempenho conforme esperado

Fornecedores (Serviço) com avaliações boas no aplicativo.

## 7.3 Fornecedores com desempenho abaixo do esperado

Fornecedores (Serviço) que tiveram avaliações abaixo do desempenho no aplicativo, que tenham passado por auditorias, e que não demonstraram os comportamentos esperados.

## 7.4 Fornecedores com recursos subestimados


Fornecedores (Serviço) que não eram conhecidos, mas tiveram boas avaliações no aplicativo, e demonstraram que só precisavam de uma oportunidade.

## 7.5 Fornecedores com recursos superestimados

Fornecedores (Serviço) que demonstraram potencial, mas acabaram tendo avaliações baixas no aplicativo, e tendo performance abaixo do esperado.

Aprovações		
Participante	Assinatura	Data
Patrocinador do Projeto		
Gerente do Projeto	Jéssica Amanda	05/11

Integrantes: André, Jéssica A., Jéssica C., Millena, Nicolas

Relatório de Encerramento do projeto – Faculdade Santo Antônio	
PetService	

## Objetivos deste documento

Tem por finalidade oficializar o encerramento do projeto PetService, cujo mesmo foi realizado com o objetivo de desenvolver um software para cuidados com PET.

## Identificação do contrato

001PETSERVICE

## Entregas realizadas


Foram entregues todas as atividades dirigidas de planejamento do trabalho conforme cronograma e dentro dos prazos estabelecidos. Todos os contratos com as equipes terceirizadas foram executadas de modo eficaz e eficiente para que o projeto pudesse se tornar viável e funcional.

## Questões em Aberto

[Usar caso haja alguma questão pendente em relação às entregas do contrato. Ex.: Requisitos não entregues]

Questão em aberto	Responsável	Previsão	Comentário
Nobreak	Nicolas	Após a estabilidade financeira da empresa.	Realizar a aquisição do Nobreak após a estabilidade financeira e para que minimize os impactos e riscos na operação do aplicativo. É ainda uma questão aberta, pois foi planejado após a realização da formação dos custos, porém, entendemos que é algo que deve ser adquirido futuramente, para que prevenção da queda de energia.
Treinamentos	Sócios	Periódicos	A previsão é executar treinamentos periódicos para que a formação das competências dos sócios seja contínua, e que cada um de nós tenhamos conhecimentos necessários e sólidos sobre os assuntos tratados na operacionalização do aplicativo.
Treinamentos	Parceiros	Periódicos	Para a interação do entendimento do aplicativo.



Relatório de Encerramento do projeto – Faculdade Santo Antônio	
PetService	

## Informações adicionais

Aceite do Contrato			
Os sócios abaixo autorizam o encerramento do contrato referente ao projeto PetService e atestam o cumprimento de todas as cláusulas e a inexistência de qualquer reivindicação futura.			
Participante	Nome	Assinatura	Data
Patrocinador do Projeto	PetServices Serviços LTDA		24/11/2020
Gerente do Projeto	Jéssica Amanda dos Santos		24/11/2020