**Processo Gerência de Qualidade (GQA)**

1. **Propósito**

Gerenciar e garantir a qualidade dos produtos e serviços oferecidos pela corporação.

1. **Definições**

* Avaliar objetivamente os processos executados, produtos de trabalho e serviços em relação à descrição de processos aplicáveis, padrões e procedimentos.
* Identificar e documentar itens de não-conformidades.
* Prover feedback para a equipe do projeto e gerentes como resultado das atividades de Garantia da Qualidade.
* Assegurar que as não-conformidades são corrigidas.

1. **Políticas**

* Deve-se manter o registro de todas antigas e novas ações corretivas para fim de segurança.
* Todo novo Feedback deve ser informado a todos da equipe, sem qualquer tipo de restrição.

1. **Papeis**

|  |  |
| --- | --- |
| **Papel** | **Gerente de qualidade (GGQ)** |
| **Formação** | **Essas ocupações são exercidas por pessoas com escolaridade de ensino superior na área de tecnologia da informação ou similares** |
| **Conhecimentos** | * **Conceitos sobre gestão e controle de qualidade.** * **Processo de Controle de Qualidade da empresa.** * **Ferramenta de gestão e controle de qualidade.** * **Experiencia na área de gestão/controle, gerência de qualidade.** |
| **Responsabilidades** | * **Avaliar os processos da corporação.** * **Retorno do Feedback.** * **Verificação de não conformidades.** * **Acompanhamento de não conformidades.** * **Analisar grua das não conformidades.** * **Gerar um documento com todos informações do processo e das não conformidades** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Papel** | **Gerência de qualidade (GQ)** |
| **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 Qualidade.** * **Conceitos sobre Tratamento de não conformidades.** * **Processo de Gerência de Qualidade.** * **Ferramenta de gestão e controle de não conformidades.** * **Experiencia na área de Gerência de Qualidade.** * **Saber lidar com não conformidades** |
| **Responsabilidades** | * **Avaliar as não conformidades.** * **Administrar não conformidades.** * **Analise de impacto sobre processos.** * **Determinar ações corretivas.** |

1. **Métricas**

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicador** | **Índice de avaliação dos processos - IAP** |
| **Objetivo** | **O índice deve cobrir a qualidade com o que os processos estão sendo realizados, com base no registro de não conformidades** |
| **Coleta** | **Quando**  **Ao realizar a atividade avaliar processos**  **Quem**  **Grupo de Garantia de Qualidade (GGQ)**  **Como**  **Deve-se coletar:**  **Número total de processos – NTP**  **Número total de não conformidade – NTNC**  **IAP = (NTNC/ NTP) \*100.** |
| **Análise** | **IAP <= 10% BAIXO**  **IAP<= 30% MÉDIO**  **IAP > 30% ALTO**  **A Meta é obter IAP BAIXO** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicador** | **Índice do Gerente de Qualidade - IGQ** |
| **Objetivo** | **Garantir que o Gerente de Qualidade está exercendo seu papel de formar corretar.** |
| **Coleta** | **Quando**  **Na saída da atividade de Ações Corretivas**  **Quem**  **O índice é obtido automaticamente**  **Como**  **O índice é obtido com saída de cada ação corretiva, usa-se um contador para monitorar o número de ações proposta pelo gerente.**  **Número de ações proposta pelo gerente - ContNAP**  **Número total de não conformidades – NTNC**  **IGQ = (NTNC/ContNAP)\*100.** |
| **Análise** | **IGQ > 80% ALTO**  **IGQ => 70% MÉDIO**  **IGQ < 70% BAIXO**  **A Meta é obter IGQ ALTO.** |

1. **Comunicações**

|  |  |
| --- | --- |
| **Comunicação** | **Distribuição do Feedback** |
| **Emissor** | **Grupo de garantia de qualidade (GGQ)** |
| **Receptores** | **Todos os integrantes da equipe do processo de gerência de qualidade** |
| **Mensagem** | **Alerta com o retorno do feedback do processo** |
| **Meio de Comunicação** | **Oral, E-mail** |
| **Quando** | **Quando alguma ação corretiva for implantada e surtir resultados.** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Comunicação** | **Resultado da ação corretivas** |
| **Emissor** | **Grupo de garantia de qualidade (GGQ)** |
| **Receptores** | **Equipe de gerência** |
| **Mensagem** | **Resultado das ações corretivas realizadas no processo** |
| **Meio de Comunicação** | **Oral, E-mail** |
| **Quando** | **Ao final da atividade Acompanhar andamento do tratamento.** |

1. **Macro Fluxo**

[Modelo GQA](Modelo%20GQA.png)

1. **Atividades**

|  |  |
| --- | --- |
| **Atividade** | Avaliar processos ou produtos |
| **Responsabilidades** | **Realização:** Grupo de Garantia de Qualidade |
| **Colaboração:** Processos da empresa, objetivos pré-definidos |
| **Tarefas** | 1. Analisar os processos. |
| 1. Verificar se existe não conformidades. |
|  | 1. Incrementar o IAP |
| **Pré-Condições** | Existir algum processo que tenha qualidade na empresa. |
| **Entradas** | Formar um Grupo de garantia de qualidade, possuir processo(s), um acesso aos processos avaliados. |
| **Critérios de Saída** | Não há critérios de saída. |
| **Produtos** | Artefato de saída da atividade “Analisar os processos” é verificar existência de não conformidades. |
| **Ferramentas** | Software para leitura e edição de texto, Software para gestão e controle de processos |

|  |  |
| --- | --- |
| **Atividade** | Documentar não conformidade |
| **Responsabilidades** | **Realização:** Grupo de Garantia de Qualidade |
| **Colaboração:** Atividade avaliar processos ou produtos |
| **Tarefas** | 1. Especificar e classificar não conformidades |
| 1. Registras/documentar não conformidade |
| **Pré-Condições** | A atividade de avaliação de processos encontrar alguma não conformidade |
| **Entradas** | Formar um Grupo de garantia de qualidade, possuir não conformidade(s), recursos para criação do documento. |
| **Critérios de Saída** | Não há critérios de saída. |
| **Produtos** | Artefato de saída da atividade “Documentar não conformidade” é o documento de não conformidades. |
| **Ferramentas** | Software para leitura e edição de texto. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Atividade** | Enviar feedback |
| **Responsabilidades** | **Realização:** Grupo de Garantia de Qualidade |
| **Colaboração:** Todos os stakeholders. |
| **Tarefas** | 1. Atualizar a equipe sobre processo de qualidade. |
| 1. Entregar o documento de não conformidade para o time responsável. |
| **Pré-Condições** | Atividade de documentação de não conformidades |
| **Entradas** | Documento de não conformidades, informações em geral sobre o processo. |
| **Critérios de Saída** | Não há critérios de saída. |
| **Produtos** | Não há artefatos de saída |
| **Ferramentas** | Software para comunicação e envio de documentação. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Atividade** | Tratar não conformidades |
| **Responsabilidades** | **Realização:** Equipe de Gerência |
| **Colaboração:** Documento de não conformidades e feedback do GGQ |
| **Tarefas** | 1. Definir e separar propostas. |
| 1. Analisar impacto. |
| **Pré-Condições** | A atividade enviar feedback disponibilizar o documento de não conformidades e entre outras informações necessárias. |
| **Entradas** | Gerente de qualidade, possuir uma ou mais não conformidades, informações sobre os processos que sofrerão impacto. |
| **Critérios de Saída** | Ações corretivas. |
| **Produtos** | Artefato de saída da atividade “Tratar não conformidades” são as definições das ações corretivas, que posteriormente serão aplicadas. |
| **Ferramentas** | Software para leitura e edição de texto, Software para análise de impacto por probabilidade. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Atividade** | Ações corretivas |
| **Responsabilidades** | **Realização:** Equipe de Gerência |
| **Colaboração:**  Resultado da atividade “Tratar não conformidade” |
| **Tarefas** | 1. Implementar as propostas sugeridas. |
| 1. Atualizar o documento de não conformidades. |
| 1. Manter controle de ações realizadas. |
|  | 1. Atualizar o IGQ. |
| **Pré-Condições** | Propostas definidas em Tratar não conformidades. |
| **Entradas** | Propostas sugeridas, analise de impacto, documento de não conformidades |
| **Critérios de Saída** | Ações corretivas para as não conformidades. |
| **Produtos** | Artefato de saída da atividade “Ações corretiva” são as ações implementadas e atualização do documento de não conformidades. |
| **Ferramentas** | Software para controle de versão, para as ações implementadas. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Atividade** | Acompanhar tratamento |
| **Responsabilidades** | **Realização:** Grupo de Garantia de Qualidade |
| **Colaboração:** Equipe de Gerência |
| **Tarefas** | 1. Monitorar as atividades “Tratar não conformidades”, “Ações corretivas”. |
| 1. Verificar saída de “Ações corretivas”. |
| 1. Classificar “Ações corretivas” |
| **Pré-Condições** | Existir não conformidades, e atividades Tratar não conformidade, Ações corretivas |
| **Entradas** | Ações corretivas implementadas, documento de não conformidades atualizado, resultado da atividade “Tratar não conformidades” |
| **Critérios de Saída** | Classificação das Ações corretivas. |
| **Produtos** | Não há artefatos de saída. |
| **Ferramentas** | Software comunicação e envio de arquivos. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Atividade** | Classificação de severidade |
| **Responsabilidades** | **Realização:** Grupo de Garantia de Qualidade |
| **Colaboração:** Feedback, equipe de gerência |
| **Tarefas** | 1. Classificar a severidade das não conformidades |
| 1. Analisar o prazo das ações corretivas |
| 1. Analisar o impacto por falta de ações corretivas. |
|  | 1. Atualizar o documento de não conformidades. |
| **Pré-Condições** | Atividade Acompanhar tratamento. |
| **Entradas** | Documento de não conformidades |
| **Critérios de Saída** | Atualização do documento de não conformidades, retorno a atividade enviar feedback. |
| **Produtos** | Não há artefatos de saída. |
| **Ferramentas** | Software comunicação e envio de arquivos. Software para leitura e edição de texto. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Atividade** | Classificação de efetividade |
| **Responsabilidades** | **Realização:** Grupo de Garantia de Qualidade |
| **Colaboração:** Feedback, equipe de gerência |
| **Tarefas** | 1. Classificar a efetividade das não conformidades |
| 1. Analisar o resultado das ações corretivas |
| 1. Analisar o impacto das ações corretivas. |
|  | 1. Atualizar o documento de não conformidades. |
| **Pré-Condições** | Atividade Acompanhar tratamento. |
| **Entradas** | Documento de não conformidades |
| **Critérios de Saída** | Atualização do documento de não conformidades. |
| **Produtos** | Não há artefatos de saída. |
| **Ferramentas** | Software para leitura e edição de texto. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Atividade** | Conclusão |
| **Responsabilidades** | **Realização:** Grupo de Garantia de Qualidade |
| **Colaboração:** Todas as atividades do processo |
| **Tarefas** | 1. Registrar conclusão do processo. |
| 1. Documento o processo de conclusão. |
| **Pré-Condições** | Classificação de efetividade ou avaliar processo quando não há não conformidades. |
| **Entradas** | Não há entradas pré-definida |
| **Critérios de Saída** | Conclusão do processo. |
| **Produtos** | Documento de conclusão do processo. |
| **Ferramentas** | Software para leitura e edição de texto. |