**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** | **Grupo de garantia 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** | **Equipe de Gerência de qualidade (EGQ)** |
| **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**

<Definir o fluxo do processo em um nível abstrato, usando notação BPMN e a ferramenta Bizagi. O fluxo deve especificar:

* **Eventos de início e de fim do processo.**
* **As atividades, alocadas aos papeis.**
* **As dependências entre as atividades.**
* As decisões relacionadas as atividade>

**Inserir um link para imagem do processo.**

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). > |