|  |  |
| --- | --- |
| **Componente** | |
| **RA** | **Nome** |
| |  | | --- | | 7011933 | | 7014314 | | |  | | --- | | ALEX SILVA DOS SANTOS | | CARLA APARECIDA BINDA | |
|  |  |
| **Disciplina:** | Gerenciamento da Qualidade |
| **Professor:** | Sheila Salerno |

|  |  |
| --- | --- |
| **Atividade:** | 2.7. Exercício – Estudo de Caso: Estou Segurado |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Controle de Versões** | | | |
| **Versão** | **Data** | **Autor** | **Notas da Revisão** |
| 1.0 | 18/05/2015 | Alex Santos / Carla Binda | Elaboração Inicial – primeiro rascunho |
| 1.1 | 19/05/2015 | Alex Santos / Carla Binda | Revisão para levantamento de diretrizes |
| 2.0 | 20/05/2015 | Alex Santos / Carla Binda | Revisão parcial |
| 2.1 | 21/05/2015 | Alex Santos / Carla Binda | Inclusão de mais 2 indicadores IQ02, IQ03 |
| 2.2 | 22/05/2015 | Alex Santos / Carla Binda | Migrado para documento.doc. |
| 2.3 | 23/05/205 | Alex Santos / Carla Binda | Revisão final |

Sumário

[1 Objetivo do Plano de Gerenciamento da Qualidade do Projeto 2](#_Toc417922046)

[2 Método de Gerenciamento da Qualidade 2](#_Toc417922047)

[2.1 Processos de Qualidade 2](#_Toc417922048)

[2.2 Justificativa do Projeto e indicadores de sucesso do projeto 2](#_Toc417922049)

[2.3 Métricas da Qualidade 2](#_Toc417922050)

[2.4 Ferramentas de Qualidade 3](#_Toc417922051)

[2.5 Entregas do Projeto e Critérios de Aceitação 3](#_Toc417922052)

[3 GARANTIA DE QUALIDADE DO PROJETO 3](#_Toc417922053)

[3.1 Auditorias do Projeto & Revisões de Qualidade 3](#_Toc417922054)

[3.2 Processos de Melhoria Contínua 3](#_Toc417922055)

[3.3 Responsabilidades de Qualidade da Equipe do Projeto 3](#_Toc417922056)

[3.4 Log de Auditoria da Qualidade 4](#_Toc417922057)

[4 CONTROLE DE QUALIDADE DO PROJETO 5](#_Toc417922058)

[4.1 Procedimentos de Controle de Qualidade 5](#_Toc417922059)

[4.2 Processos de Monitoramento 5](#_Toc417922060)

# Objetivo do Plano de Gerenciamento da Qualidade do Projeto

Para atender as necessidades e expectativas da Seguradora Estou Seguro, será respeitado os prazos acordados entre as partes através das reuniões previamente marcadas sobre penas de multas se houver atrasos nos prazos previamente acordados.

O objetivo deste projeto consta em criar um site que permita aos clientes da seguradora, abrir e acompanhar sinistros, respaldados sobre as normas de sites regulamentadores.

# Método de Gerenciamento da Qualidade

Gerenciar a qualidade do projeto requer um plano de qualidade aprovado englobando os principais processos de qualidade definidos abaixo. O plano de qualidade é desenvolvido e aprovado durante a fase de planejamento do projeto para confirmar os principais critérios de aceitação das entregas / marcos e gerenciar os processos de projeto aprovados.

## Processos de Qualidade

Garantia de Qualidade

Auditoria dos requisitos de qualidade e dos resultados das medições do controle da qualidade para garantir que sejam usados os padrões de qualidade e definições operacionais apropriados.

Será utilizado também de melhoria contínua do processo, meio iterativo de melhorar a qualidade de todos os processos. A melhoria contínua de processos reduz o desperdício e elimina as atividades que não agregam valor, permitindo que os processos sejam operados com níveis mais altos de eficiência e eficácia.

Controle de Qualidade

Monitoramento e registro dos resultados da execução das atividades de qualidade para avaliar o desempenho e recomendar as mudanças necessárias.

## Justificativa do Projeto e indicadores de sucesso do projeto

O projeto será considerado um sucesso se atender os critérios de aceitação das entregas detalhados neste plano através de padrões e indicadores de qualidade, respeitar as restrições e cumprir o cronograma de execução, a saber:

- O site deve permitir a seus usuários a abertura de sinistros;

- O site deve permitir a seus usuários o acompanhamento de seus sinistros;

- O site deve permitir a seus usuários a inclusão de anexos;

- O site deve estar integrado a órgãos regulamentadores;

- O site deve utilizar a já existente ferramenta de envio de SMS.

## Métricas da Qualidade

Os padrões de mercado ou da organização a serem atingidos estão descritos abaixo e suas respectivas Normas e Procedimentos estão em anexo.

|  |  |
| --- | --- |
| **Padrão** | **Documento Interno da Qualidade - PQSES** |
| PQSES – Documento interno da empresa contendo as premissas da qualidade (Exemplo) | Esta norma interna especifica as boas práticas que devem ser adotadas na elaboração do projeto para o novo site da seguradora. |

Os requisitos de qualidade a serem atingidos pelo projeto estão descritos a seguir. O detalhamento dos indicadores de qualidade está descrito na seção “Processos de Monitoramento” neste plano.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Requisito de Qualidade** | **Ações para atingimento** | **Indicadores** |
| Abertura e acompanhamento de sinistros | 1. Permitir a abertura e acompanhamento de sinistros por parte dos clientes da seguradora. 2. Garantir que o site esteja 100% interligado a sites regulamentadores. 3. Garantir que os usuários possam anexar arquivos em chamados já abertos. 4. Aperfeiçoar continuamente o atendimento conforme detalhado na seção Processos de Melhoria Contínua. | IQ01: Número de chamados abertos.  IQ02: Controle de chamados abertos pelos gestores e coordenadores.  IQ03: Tempo médio de espera. |

## Ferramentas de Qualidade

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ferramenta** | **Descrição da aplicação** | **Quando aplicar** | **Responsável** |
| CheckList | Aplicável em todos as entregas deste projeto. | Ao término de cada etapa, conforme definido no cronograma do projeto. | Gerente do Projeto |
| Gráfico de Ishikawa | Identificação da causa raiz de um determinado problema (causas comuns e causas especiais) | Quando uma entrega não for aprovada na inspeção do controle de qualidade. | Gerente do Projeto |
| Gráfico de Pareto | Analisar os problemas e priorizar os mais críticos para tomada de decisões e melhoria de processos | Quando houver ocorrências de inconformidade na qualidade | Gerente do Projeto |
| Auditoria do Processo | Aplicável a todos os processos de execução do projeto. | Mensalmente | Auditor |

## Entregas do Projeto e Critérios de Aceitação

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Cód.  EAP | Entrega | Critérios de aceitação | Quando será verificado |
|  | Scripts de atendimento | 1. 100% dos scripts definidos e cadastrados no sistema. 2. Zero erros gramaticais nos scripts. 3. Tempo de leitura de cada script inferior ou igual a 15 segundos. | Ao término do cadastramento dos scripts no sistema. |

# GARANTIA DE QUALIDADE DO PROJETO

## Auditorias do Projeto & Revisões de Qualidade

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Revisões de Qualidade | Data Prevista | Auditor responsável | Comentários |
| Processo de atendimento | Todo primeiro dia útil do mês | Auditor | Verificação da execução atual do processo de atendimento e sua aderência ao processo padrão definido no documento “Processos de sinistros”, item 21. |

## Processos de Melhoria Contínua

O processo de melhoria contínua é baseado no ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) e detalha as etapas de análise de processos para identificar as atividades que aumentam o seu valor, possibilitando gerenciá-las de forma eficiente e eficaz ao aplicar a técnica de análise de processos durante a execução do projeto.

A cada ciclo concluído do projeto serão observados as lições aprendidas e o valor que cada processo agregou na qualidade das entregas e na melhoria dos indicadores monitorados. Os processos serão revisitados e monitorados a fim de garantir sua eficiência e evitar desvios das metas estipuladas.

O ciclo PDCA consiste em quatro fases, conforme a seguir:

* Planejamento – responsável por estabelecer metas e objetivos para serem alcançados e padronização dos procedimentos que serão utilizados;
* Execução – fase de implementação do planejamento, momento responsável por coletar os dados, que serão avaliados posteriormente na fase de verificação;
* Verificação – esta fase é responsável por verificar se a meta planejada foi devidamente alcançada, nesta fase, utiliza-se de ferramentas que apoiam na verificação, exemplo: ferramenta de controle e acompanhamento, histogramas, folhas de verificação etc.;
* Ação corretiva – fase que consiste em buscar as causas e prevenir efeitos indesejados e adotar padrões de processos que apoiaram as próximas etapas do projeto.

Essas fases podem ser divididas nos seguintes passos:

* Planejamento
  + Identificação do Problema;
  + Observação;
  + Análise;
  + Plano de Ação;
* Execução;
* Verificação;
* Ação corretiva
  + Padronização;
  + Conclusão.

Desta forma, além de promovermos a melhoria contínua dos processos, também buscaremos a satisfação gradativa do cliente.

## Responsabilidades de Qualidade da Equipe do Projeto

|  |  |
| --- | --- |
| Membro da Equipe | Responsabilidades |
| Supervisor geral de atendimento | Acompanhamento das auditorias de qualidade no processo de atendimento. |
| Coordenador de atendentes | Diariamente  Executar as medições dos indicadores IQ01, IQ02 e IQ03. |
| Supervisor de Qualidade | Responsável pelo processo de melhoria contínua.  Diariamente   * Identificar junto aos atendentes e ao seu coordenador as causas das 10 ligações que tiveram o maior desvio em relação à meta.   Semanalmente   * Propor plano de ação para resolver as causas; * Acompanhar o plano e * Implantar as ações corretivas; * Reportar os resultados. |

## Log de Auditoria da Qualidade

**Auditoria de Adequação**

A auditoria da qualidade de adequação determina a extensão na qual o sistema documentado representado pelo manual da qualidade e pelos procedimentos adequadamente atende aos requisitos da norma aplicável. Esta auditoria é também conhecida por:

* Auditoria da documentação.
* Auditoria de escritório
* Análise crítica da documentação
* Auditoria de sistema = conjunto da auditoria de adequação + conformidade

No processo de certificação, uma auditoria de adequação se limita tipicamente à análise crítica do manual da qualidade que normalmente, de forma suficiente, delinearia o sistema da qualidade da organização.

**Auditoria de Conformidade ou de Implementação**

A auditoria da qualidade de conformidade busca estabelecer a extensão na qual o sistema documentado está entendido, implementado e percebido pela força de trabalho, ou seja, o auditor procura pela implementação das disposições e arranjos planejados.

- Auditoria de sistema = conjunto da auditoria de adequação + conformidade

**Auditoria Externa**

A auditoria da qualidade externa é uma auditoria de segunda parte ou de terceira parte.

**Auditoria Interna**

As auditorias internas são quando uma organização examina seus próprios sistemas, procedimentos e atividades para determinar se eles são adequados e estão sendo atendidos, é uma auditoria de primeira parte.

**Auditoria de Produto / Projeto / Processo**

Esta auditoria da qualidade é uma auditoria vertical que considera todos os sistemas que entram na produção de um produto ou serviço específico.

**Auditoria Vertical**

A auditoria vertical considera a conformidade de um departamento em todos os requisitos a ele aplicável.

**Auditoria Horizontal**

Em oposição à vertical, a auditoria horizontal considera a conformidade em relação a um requisito selecionado.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Data revisão | Atividade Revisada | Pontos de atenção | Resolução |
| A definir junto ao gerente de projetos e cronograma | Auditoria de Adequação | Verificará se a qualidade definida nesse documento foi atendida quando aos requisitos e funcionalidades do sistema | Atender ao requisito proposto |
| A definir junto ao gerente de projetos e cronograma | Auditoria de Conformidade ou de Implementação | Procurar pela implementação das disposições e arranjos planejados | Atender ao item proposto |
| A definir junto ao gerente de projetos e cronograma | Auditoria Externa | Auditoria por terceiros que estão de fora do projeto | Atender ao item proposto |
| A definir junto ao gerente de projetos e cronograma | Auditoria Interna | Organização examina seus próprios sistemas, procedimentos e atividades para determinar se eles são adequados e estão sendo atendidos | Atender ao item proposto |
| A definir junto ao gerente de projetos e cronograma | Auditoria de Produto / Projeto / Processo | Qualidade do sistema avaliada pelo gerente de projeto e stakeholders | Atender ao item proposto |
| A definir junto ao gerente de projetos e cronograma | Auditoria Vertical | Usabilidade do sistema | Atender ao item proposto |
| A definir junto ao gerente de projetos e cronograma | Auditoria Horizontal | Avalia o requisito controle de documentos ao longo de toda a Organização. | Atender ao item proposto |

# CONTROLE DE QUALIDADE DO PROJETO

## Procedimentos de Controle de Qualidade

O controle de qualidade do projeto será realizado na conclusão de cada entrega antes que a mesma seja enviada ao cliente final. O controle de qualidade será realizado através de inspeção nas entregas utilizando-se CheckList apresentado em anexo e respectivamente, os seus indicadores, a fim de manter a qualidade do projeto e alimentar o processo de melhoria contínua.

## Processos de Monitoramento

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Requisito** | **Indicador** | **Meta** | **Técnica de Medição** | **Frequência** | **Quem Mede** | **Onde registra** | **Plano de Resposta** | | |
| **Ação** | **Quando** | **Responsável** |
| Atendimento rápido | IQ01 - % de chamadas abertos diariamente | >= 99% | Contagem, através de sistemas automatizado, do número de chamados total. | Diária | Gerente de projetos | Formulário FIQ01 | Disponibilizar um canal de suporte para tirar dúvidas dos clientes. | A cada medição | Coordenador de atendentes |
|  | IQ02 – Controle de cada chamado aberto. | <=100 % |  | Diária | Gerente de projetos | Formulário FIQ01 | Identificar e garantir o prazo limite de ressarcimento de cada sinistro. | A cada medição | Supervisor de qualidade |
|  | IQ03 – Tempo médio de espera | <= 5 dias | Cronometro, através de sistemas automatizado, | Diária | Coordenador de | Formulário FIQ01 | Identificar novas entradas de sinistros a cada novo chamado aberto através do site | A cada medição | Supervisor de qualidade |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aprovações** | | |
| **Participante** | **Assinatura** | **Data** |
| Patrocinador do Projeto |  |  |
| Gerente do Projeto |  |  |