



Gerenciamento de Projetos([AGO005](#))

FATEC – Ourinhos

Análise e Desenvolvimento de

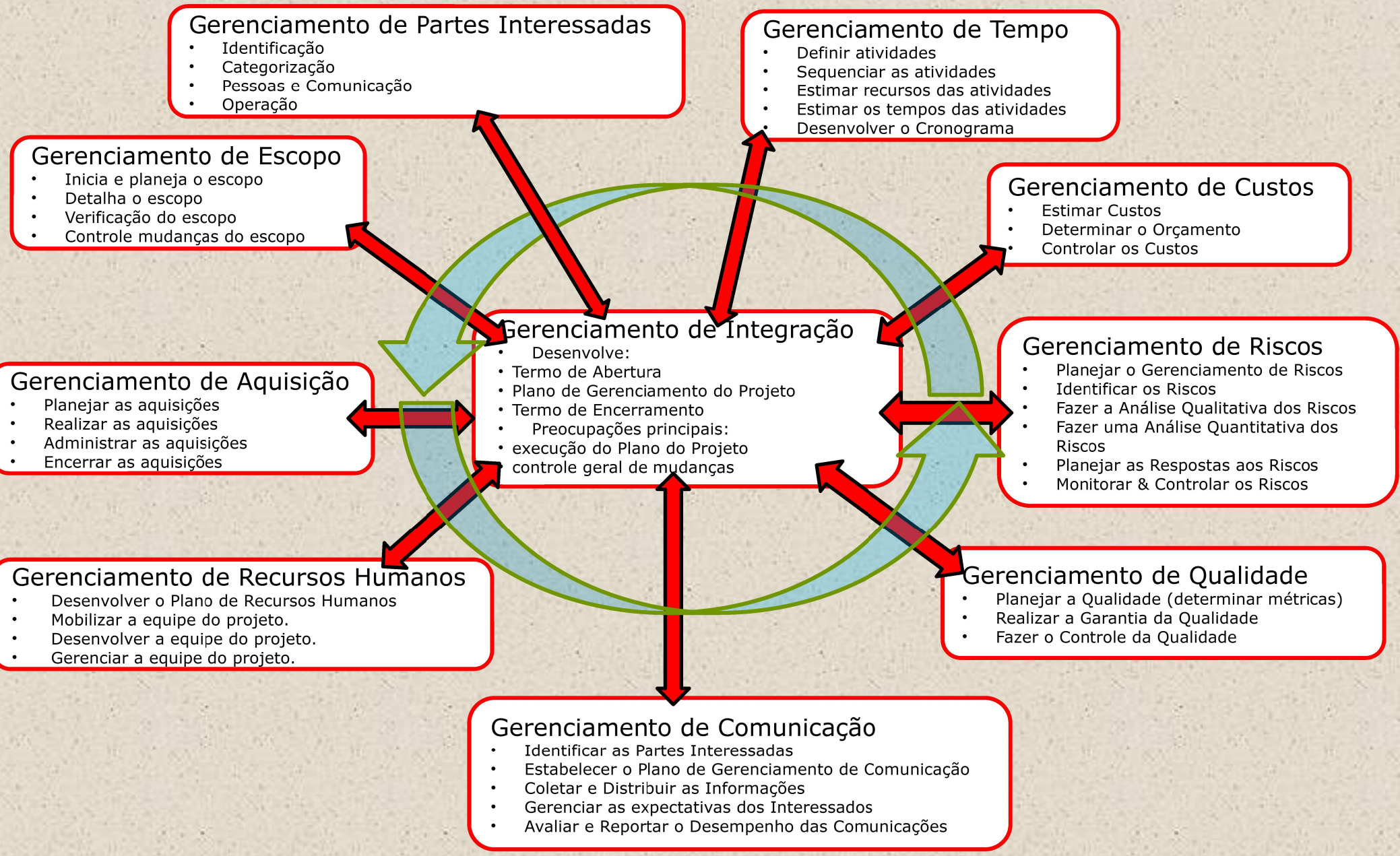
Sistemas

Gerenciamento de Projetos

Gerenciamento de Qualidade

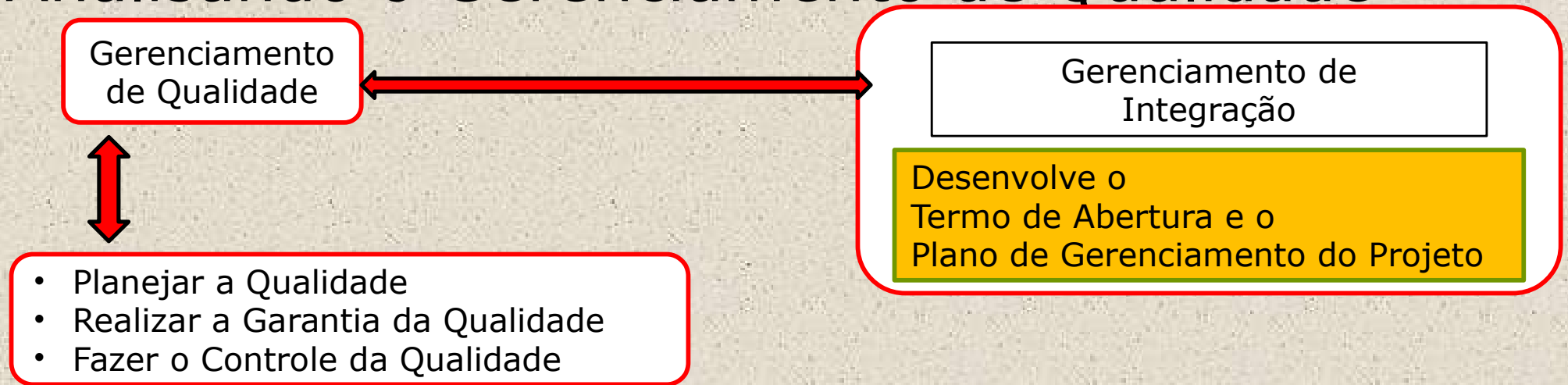
João Maurício Hypólito
prof.joao.hypolito@gmail.com

Grupo de Processos de Planejamento



Gerenciamento de Qualidade

■ Analisando o Gerenciamento de Qualidade



■ Objetivo:

- Inclui os processos que determinam: Políticas de Qualidade, os objetivos e responsabilidades, de modo que o projeto satisfaça as necessidades para as quais foi empreendido.
- Implementa um sistema de Gerenciamento de qualidade por meio de políticas e processos de melhoria contínua.

Gerenciamento de Qualidade

- O Gerenciamento de Qualidade do Projeto inclui os itens:

- *Planejar a Qualidade*

Processo que visar identificar os requisitos e/ou padrões de qualidade do projeto e do produto, bem como documentar de que modo o projeto comprovará qualidade

- *Garantir a Qualidade*

Processo de auditoria dos requisitos de qualidade e dos resultados das medições de controle de qualidade para garantir que sejam usados os padrões de qualidade e as definições operacionais apropriadas.

- *Controlar a Qualidade*

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

Gerenciamento de Qualidade

- O Gerenciamento de Qualidade não trata somente de avaliar o produto final do projeto e sua conformidade com as especificações.
- O Gerenciamento de Qualidade abrange os **processos** usados na execução do projeto.
- O assunto deve então ser focado não somente com vistas no produto mas nos processos usados e de como estes processos estão sendo usados.
- Para cada um destes grupos de processos do Gerenciamento de qualidade (Planejar, Garantir e Controlar) indica-se suas **entradas** (pré-requisitos), suas **ferramentas** (ação e técnicas) e suas **saídas** (produtos desenvolvidos)

Gerenciamento de Qualidade

- **Planejar a Qualidade:** Processo de *Identificação* dos requisitos e/ou padrões de qualidade do projeto e do produto. Além disso deve gerar a documentação de como o projeto demonstrará esta conformidade.
 - Entradas:
 - Linha base do Escopo: Declaração do Escopo, EAP e o Dicionário da EAP.
 - Registro das partes interessadas
 - Linha Base do Desempenho de Custos
 - Linha Base do Cronograma
 - Registros dos Riscos
 - Fatores Ambientais (regulamentações, Normas, diretrizes governamentais, regras de trabalho.
 - Ativos de processos Organizacionais

Gerenciamento de Qualidade

■ Planejar a Qualidade:

■ Ferramentas e Técnicas:

- Análise de Custo/Benefício: avalia o benefício em comparação com o custo.
- Custo da Qualidade: todo investimento feito para corrigir desvios do **produto** em relação à especificação.
- Gráficos de Controle
- Benchmarking: comparação de práticas ou resultados parciais do projeto com referenciais (internos ou externos) da empresa.
- Projetos de Experimentos
- Amostragem Estatística
- Fluxograma: Mostra gráfica de um processo permitindo avaliação
- Metodologias proprietárias: CMMI, QFD, Seis Sigma, Lean Seis Sigma
- Ferramentas Adicionais.

Gerenciamento de Qualidade

■ Planejar a Qualidade:

- Saídas:
 - Plano de Gerenciamento da Qualidade
 - Descreve como a equipe de Gerenciamento do Projeto implantará a política de qualidade da executora.
 - Métricas de Qualidade
 - Detalha o que e como será avaliado para atribuir Qualidade.
 - Listas de Verificação de Qualidade
 - É um checklist ordenado dos processos e seus sub componentes.
 - Plano de Melhorias no Processo
 - Detalha os processos que podem ser melhorados e onde pode ser feita a melhoria.
 - Atualização nos documentos do Projeto
 - Atualiza o registro dos interessados e a Matriz de responsabilidade.

Gerenciamento de Qualidade

- **Garantir a Qualidade:** Executar a conferência dos requisitos de qualidade e dos resultados das medições de controle para garantir que sejam usados os padrões de qualidade.
- Entradas:
 - Plano de Gerenciamento do Projeto
 - Métricas da Qualidade
 - Informações sobre o desempenho do projeto
 - Medições de Controle de Qualidade

Gerenciamento de Qualidade

- **Garantir a Qualidade:**

- **Ferramentas e Técnicas:**

- Ferramentas e Técnicas de PLANEJAR a QUALIDADE e CONTROLAR a Qualidade

Usa todas as ferramentas para estabelecer a garantia que se esteja usando as políticas de qualidade e estabelecendo os processos de construção e aferição do produto do projeto. De outro modo, pode usar qualquer ferramenta para refazer e conferir a qualidade (interna nos processos do projeto e externa no produto do projeto).

- Auditorias da Qualidade

Revisão estruturada e independente para determinar se as atividades do projeto cumprem as políticas, os processos da organização e do projeto.

- Análise de processos

Quando se identifica as melhorias necessárias é preciso se montar as etapas do projeto (em geral, em função da EAP). Analisando os processos para melhorias pode-se inferir a qualidade (dos processos e do produto).

Gerenciamento de Qualidade

■ Garantir a Qualidade:

■ Saídas:

- Atualização nos ativos organizacionais

A empresa executora pode aprender com o desenvolvimento do projeto e isso deve ser informado na *Linha de Base da empresa*.

- Solicitações de Mudanças

A melhoria (de processos) se faz com a mudança implementada por ações. Esta solicitação (padronizada e conferida por meio do Gerenciamento de comunicação) será entrada para CONTROLAR a Qualidade.

- Atualização no Plano de Gerenciamento do Projeto

Atualiza-se: Planos de Gerenciamento de *Qualidade*, *Cronograma* e *Custos*.

- Atualização nos documentos do Projeto

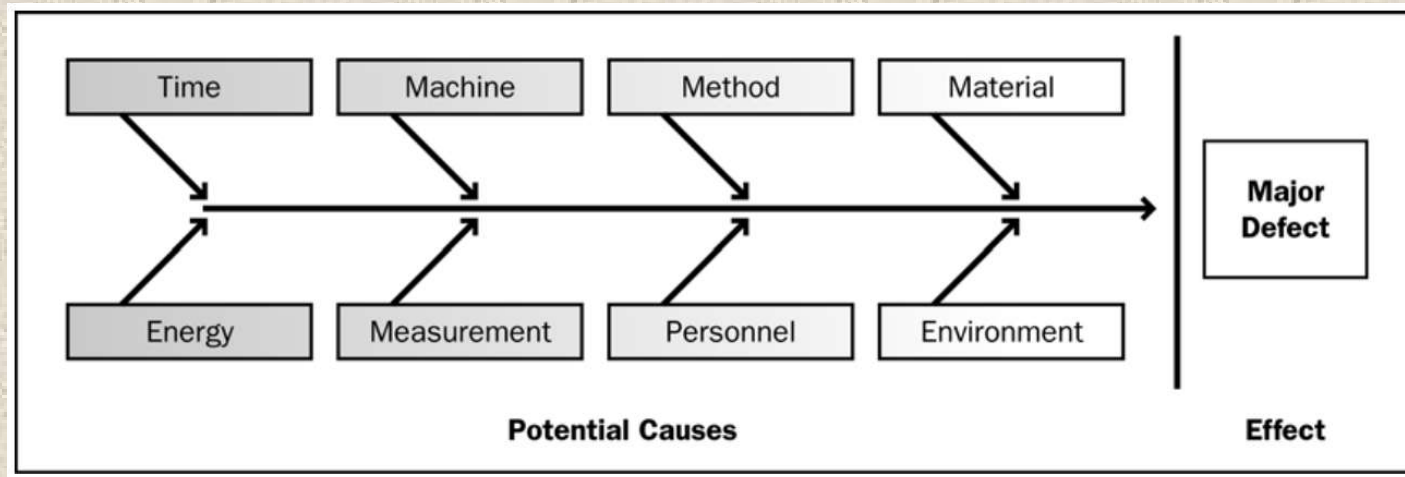
Atualiza-se: Relatórios de Auditorias de Qualidade, Planos de treinamento e outros documentos dos processos.

Gerenciamento de Qualidade

- **Controlar a Qualidade:** Monitorar e Registrar os resultados da execução das ações de qualidade para avaliar o desempenho e recomendar mudanças.
- Entradas:
 - Plano de Gerenciamento do Projeto
 - Métricas da Qualidade
 - Listas de Verificação da Qualidade
 - Medições de Desempenho do trabalho
 - Solicitações de Mudanças Aprovadas
 - Entregas (o que deveria ter sido feito)
 - Ativos de Processos organizacionais

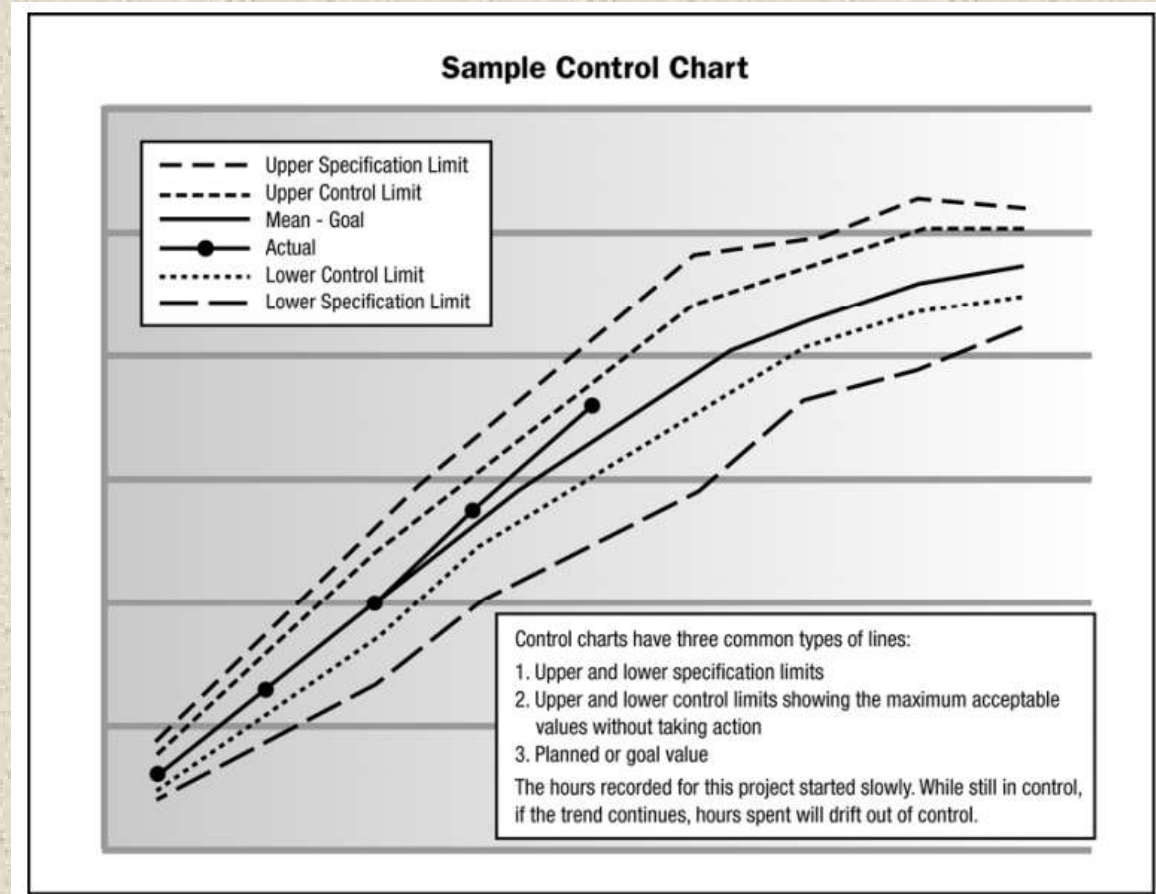
Gerenciamento de Qualidade

- **Controlar a Qualidade:**
- Ferramentas e Técnicas:
 - Gráfico de Causa e Efeito



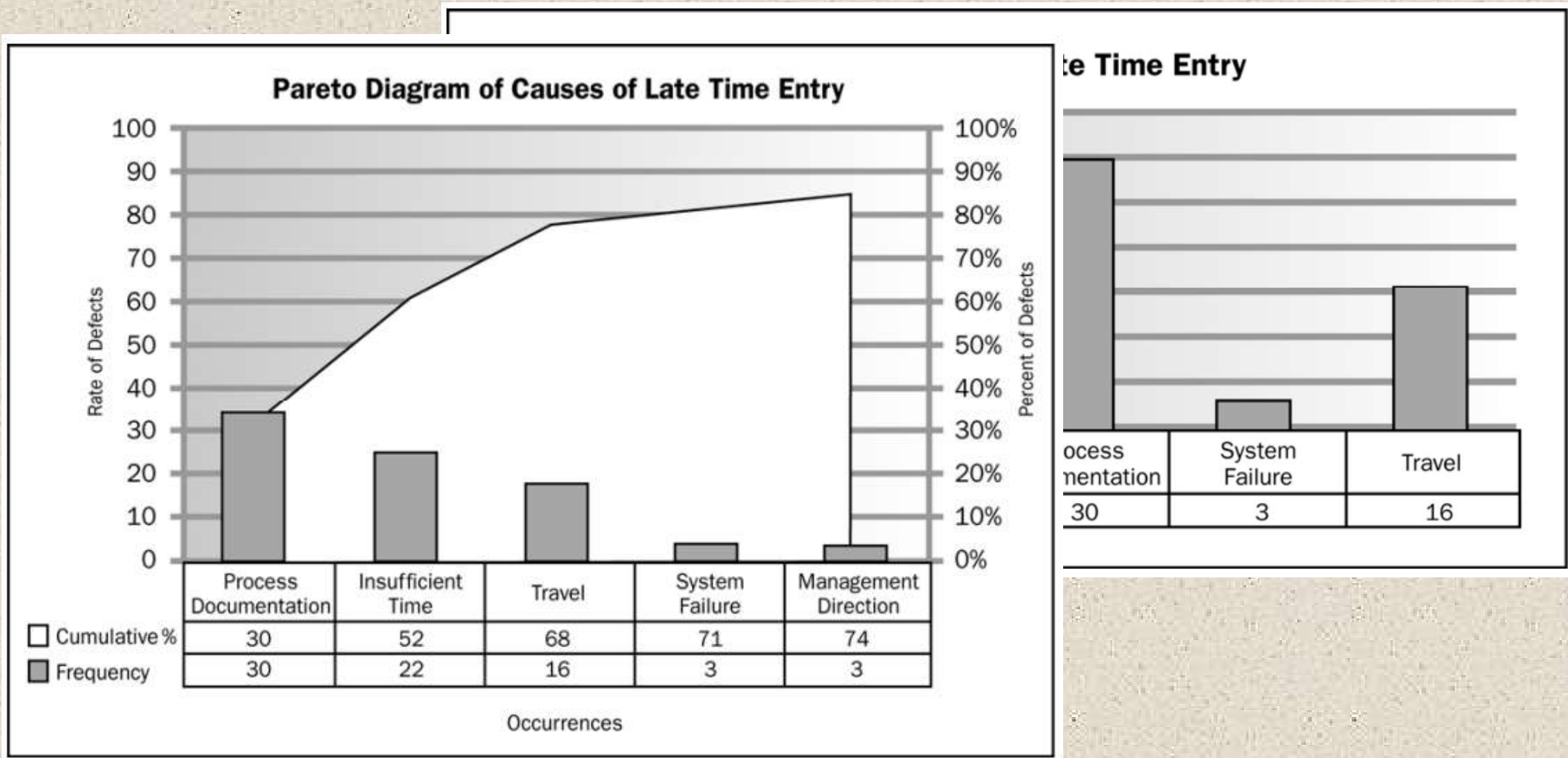
Gerenciamento de Qualidade

- **Controlar a Qualidade:**
- Ferramentas e Técnicas:
 - Gráfico de Causa e Efeito
 - Gráficos de Controle



Gerenciamento de Qualidade

- **Controlar a Qualidade:**
- Ferramentas e Técnicas:
 - Histogramas (diagrama de Pareto)



Gerenciamento de Qualidade

- **Controlar a Qualidade:**
- Ferramentas e Técnicas:
 - Gráfico de Causa e Efeito
 - Gráficos de Controle
 - Fluxogramas
 - Histogramas (diagrama de Pareto)
 - Gráficos de Execução
 - Diagrama de Dispersão
 - Amostragem estatística
 - Inspeção
 - Revisão de Solicitações de Mudanças Aprovadas

Gerenciamento de Qualidade

- **Controlar a Qualidade:**
- **Saídas:**
 - Medições de Controle de Qualidade (registro)
 - Mudanças Validadas
 - Entregas Validadas (produtos em conformidade)
 - Solicitações de Mudanças
 - Atualizações no Plano de Gerenciamento do Projeto
 - Atualizações nos documentos do projeto
 - Documentação das Lições Aprendidas (atualizações em ativos de processos organizacionais).

Gerenciamento de Qualidade

- Atividade prática:
 - Na pasta de Documentos elabore os documentos para Gerenciamento de Qualidade do seu projeto contemplando:
 - Plano de Gerenciamento da Qualidade
 - Métricas de Qualidade
 - Listas de Verificação de Qualidade
 - Plano de Melhorias no Processo
 - Solicitações de Mudanças (documento padrão)
 - Formulário para Atualização no Plano de Gerenciamento do Projeto
 - Formulário para Atualização nos documentos do Projeto
 - Documentação das Lições Aprendidas (atualizações em ativos de processos organizacionais).



Gerenciamento de Projetos([AGO005](#))