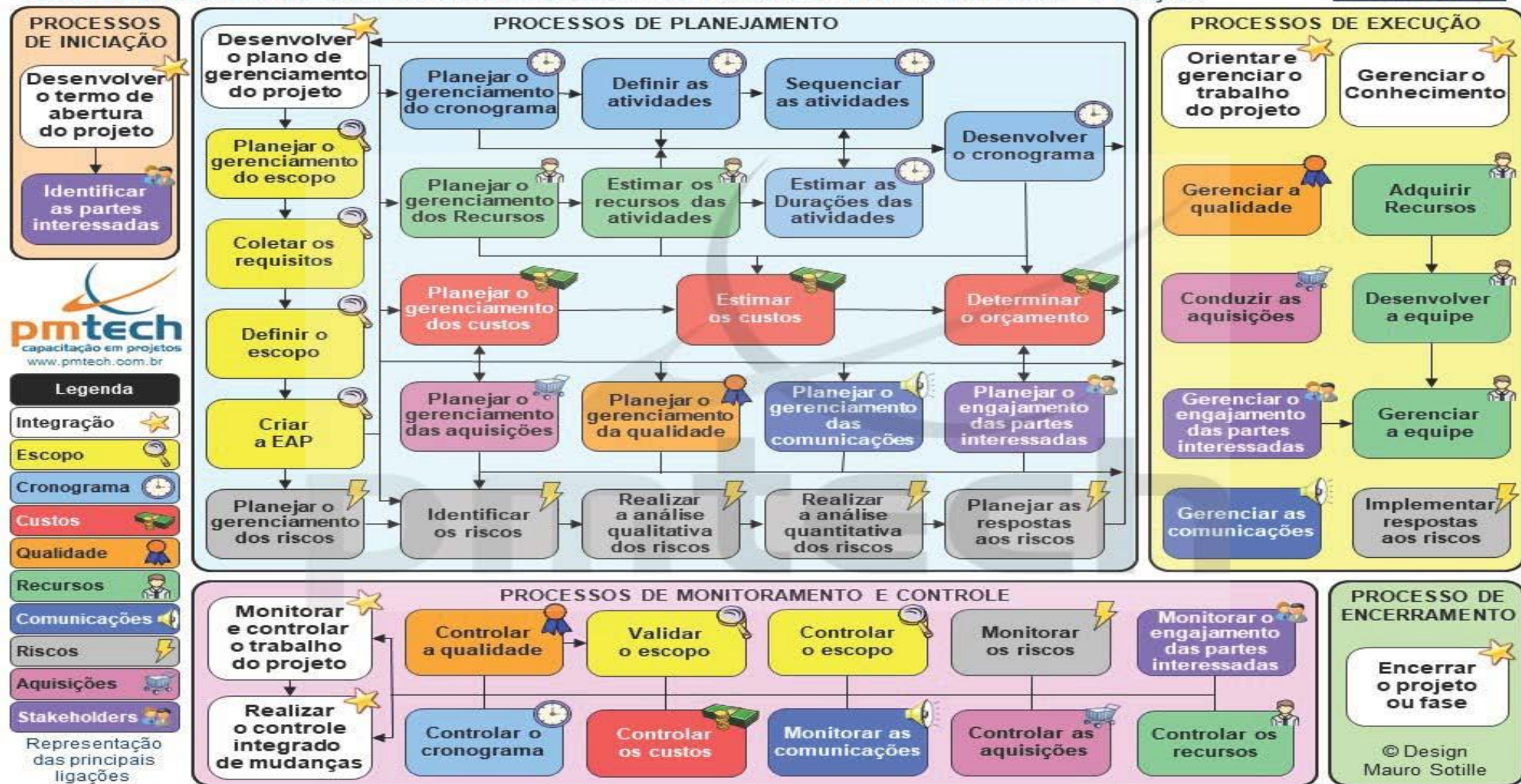


Pilares dos Guias de Conhecimento

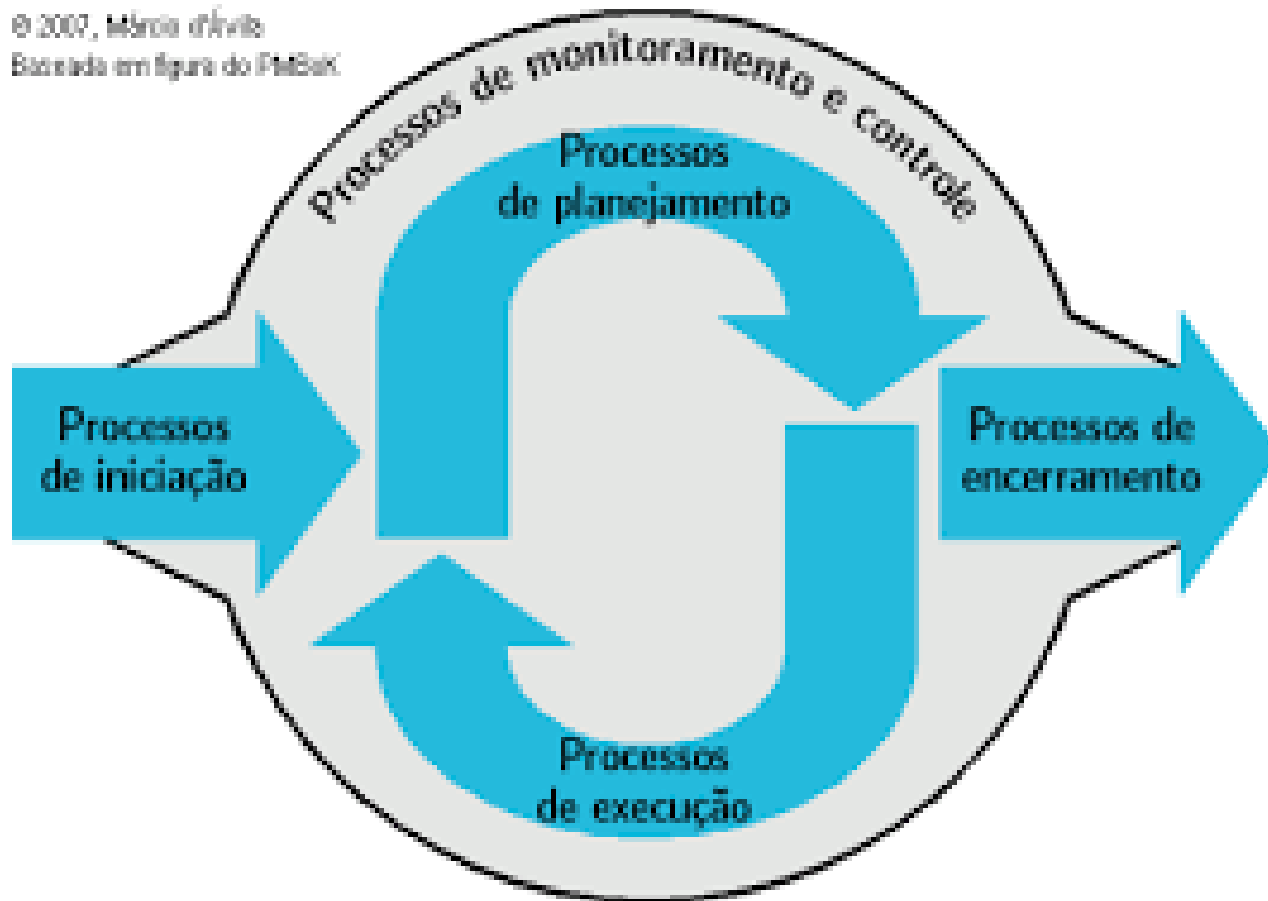
- Áreas de conhecimento
- Grupos de processos
- Ciclo de vida





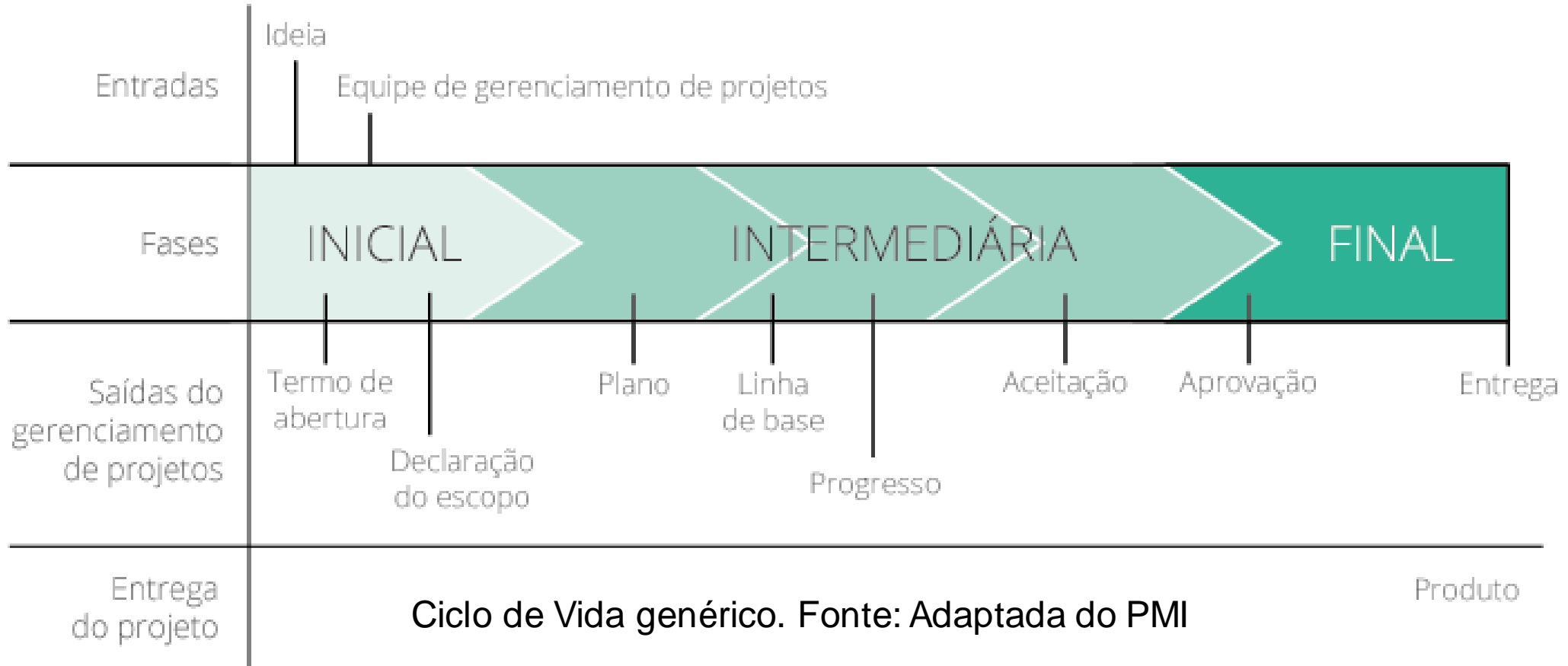
Fonte: Adaptada do PMI

© 2007, Márcia Alvito
Baseada em figura do PMBok



Grupos de
Processo

Ciclo de vida



- **Iniciação**: processos executados para a definição de um projeto ou nova fase.
- **Planejamento**: processos necessários para definir o escopo, refinar objetivos e definir as linhas de ação.
- **Execução**: processos realizados para executar o trabalho definido no plano.
- **Monitoramento e controle**: processos exigidos para acompanhar, controlar o progresso e o desempenho do projeto.
- **Encerramento**: processos realizados para finalizar todas as atividades de todos os grupos de processos.

Gerenciamento de Qualidade

Gerenciamento de Qualidade têm 3 processos
(planejamento, execução e monitoramento e controle)

Gerenciamento da Qualidade

Inclui os processos que determinam as políticas de qualidade, os objetivos e as responsabilidades, de modo que o projeto satisfaça as suas necessidades.



Processos do Gerenciamento da Qualidade

- Planejar o Gerenciamento da Qualidade (Planejamento)
- Gerenciar a Qualidade (Execução)
- Controlar a Qualidade (Monitoramento e Controle)



Conceitos

- **Qualidade**
 - ✓ Satisfazer necessidades, explícitas ou implícitas.
- **Satisfação do cliente**
 - ✓ O produto ou serviço deve satisfazer as expectativas do cliente.
- **Prevenção ao invés de inspeção**
 - ✓ O custo de prevenção geralmente é muito mais barato do que correção.



Conceitos

- **Melhoria contínua**
 - ✓ O ciclo PDCA é utilizado com base para melhoria da qualidade
- **Responsabilidade da gerência**
 - ✓ O sucesso exige a participação da alta administração, que fornece recursos adequados, nas capacidades adequadas.
- **Custo da Qualidade**
 - ✓ Todo controle tem um custo – ele deve valer a pena do ponto de vista dos benefícios compensatórios.



Planejar o Gerenciamento da Qualidade

- É o processo de identificação dos requisitos ou padrões de qualidade do projeto e suas entregas
- Envolve a documentação de como o projeto demonstrará que atende aos requisitos.

Saídas

- Plano de Gerenciamento da Qualidade.
- Métricas de Qualidade
- Atualizações no PGP
- Atualizações de documentos de projeto.



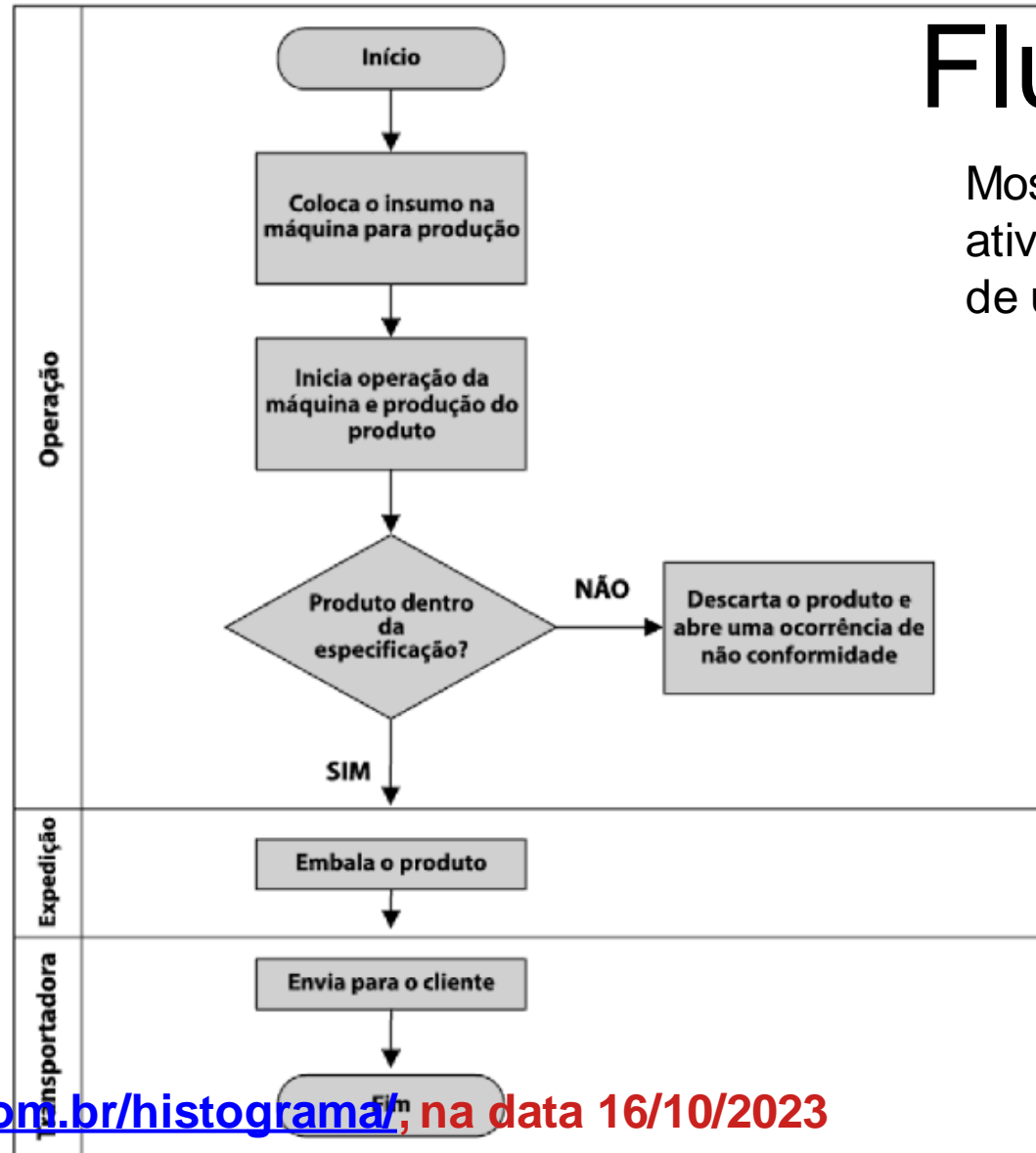
Principais Técnicas e Ferramentas

- Fluxogramas
- Folhas de verificação
- Diagramas de Pareto
- Histogramas
- Gráfico de controle
- Diagrama de dispersão
- Diagrama de causa e efeito (ishikawa, espinha de peixe)



Fluxograma

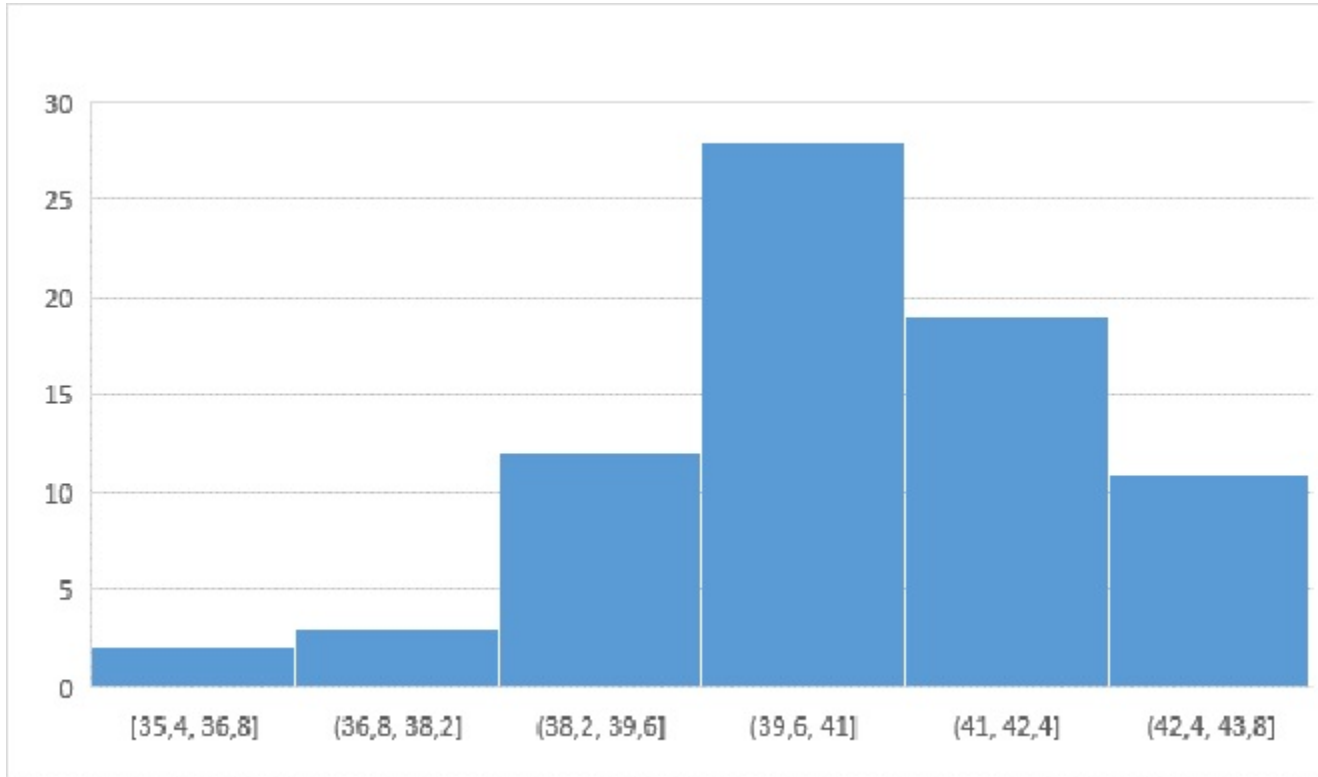
Mostra a sequência de atividades de um processo.



Fonte: <https://jkolb.com.br/histograma/>, na data 16/10/2023



Histograma



O histograma é uma variação do gráfico de barras. Enquanto o gráfico de barras descreve os dados em barras e categorias separadas, o histograma representa os dados da mesma categoria no intervalo analisado, por isso, sem espaço entre as barras.



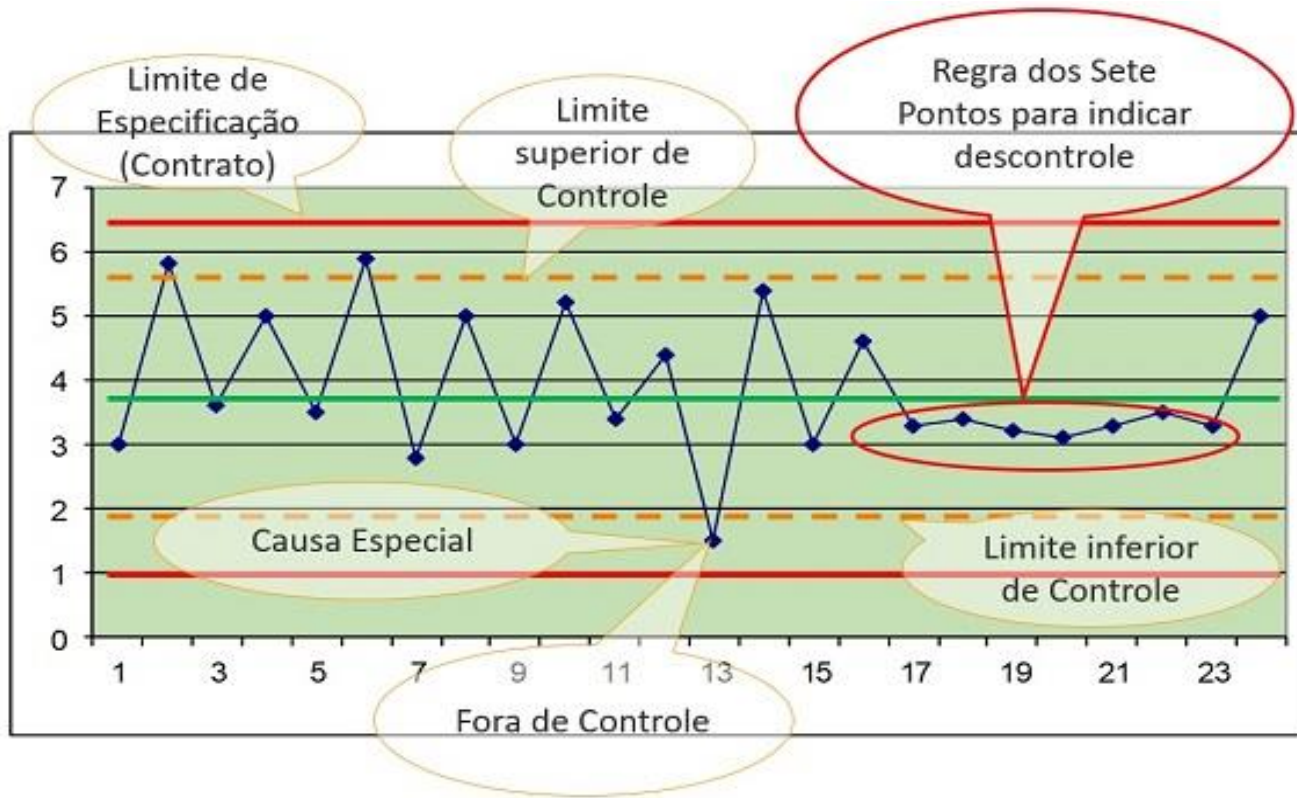
Folhas de Verificação

Reclamações de clientes	Dia					Total
	Seg.	Ter.	Qua.	Qui.	Sex.	
Atraso	//// //	////	//	//// //// /	//// ////	35
Embalagem	///	/		////	//	10
Atendimento	//// //	//	///	////	/	17
Sujeira	////		//	//// /		12
Riscos	//		////			6
Quebra	///			////	//// //	15
Total	27	7	11	29	21	95

Também conhecida como lista de verificação, checklist, ou lista de recolhimento de defeitos, é um formulário utilizado para padronizar e facilitar a coleta de dados além de uniformizar a verificação e execução de processo.



Gráficos de Controle



O principal objetivo do Gráfico de controle é determinar se um processo é ou não estável ou tem desempenho previsível.



Diagrama de Pareto

Princípio: utilizando-se da relação 80/20 para analisar os problemas de qualidade.



DIAGRAMA DE ISHIKAWA



Técnica/Ferramenta: Benchmarking

- Comparação de práticas de projetos reais ou planejados com outros projetos de porte semelhante.
- Útil para identificar as melhores práticas, gerar ideias e aplicar melhorias.





Gerenciar a Qualidade

- Garante que o projeto irá empregar todos os processos necessários para atender os requisitos.

Principais Saídas

- Relatório de qualidade
- Documentos de teste
- Solicitação de mudança
- Atualização do PGP
- Atualização de documentos de projetos



Ferramentas e Técnicas

- Auditoria de Qualidade
 - ✓ Revisão estruturada e independente para determinar se as atividades do projeto estão cumprindo políticas, processos e procedimentos.
- Design for X
 - ✓ Conjunto de diretrizes técnicas que podem ser aplicadas a produto para um aspecto específico. Ex.: *Design for Performace, Design for Usability, etc.*





Controlar a Qualidade

- Monitorar e registrar os resultados da execução das atividades de projeto.

Saídas

- Medições de controle de qualidade
- Entregas verificadas
- Informações sobre o desempenho do projeto
- Solicitação de mudança
- Atualização do PGP
- Atualizações de documentos de projetos



Ferramentas e Técnicas

- Amostras são selecionadas e testadas conforme definido no plano de gerenciamento de qualidade



Gerenciar a Qualidade X Controlar a Qualidade

Gerenciar	Controlar
Execução	Monitoramento e Controle
Foco em processo	Foco em resultados
Garante o uso de padrões de qualidade	Identificar causas para baixa qualidade de entrega

