



# Garantia da Qualidade

Rafael Velasquez, PMP

---

# Unidade 3 / Indicadores de Desempenho

---

# Indicadores de Desempenho

## Aspectos relacionados à Garantia da Qualidade:

- Nesse processo é verificado se o andamento do projeto respeita o Plano de Gerenciamento de Qualidade ações são tomadas para garantir que o plano seja respeitado.
- A Garantia da Qualidade só pode existir nas organizações que têm um Sistema da Qualidade implantado e em operação.
- Estrutura organizacional, responsabilidades, processos, procedimentos e recursos para implementar a Gestão da Qualidade.

# Desafios da Qualidade

da fonte a- A+

Indústria

## Falta de qualidade custa R\$ 5,6 bi por ano

*Problemas consomem 6,6% do faturamento do setor de autopeças*

PEDRO KUTNEY, AB



**Letícia Costa, da Prada Assessoria:**

Chega a impressionantes R\$ 5,6 bilhões por ano o custo da **falta de qualidade** da cadeia de autopeças no Brasil, o equivalente a 6,6% do faturamento do setor, segundo pesquisa realizada este ano pelo Sindipeças com uma amostra de 63 associados. O número perturbador foi mostrado pela consultora Letícia Costa, sócia-diretora da Prada Assessoria, durante sua apresentação no **I Fórum da Qualidade Automotiva**, realizado pelo Instituto da Qualidade Automotiva, (IQA) na segunda-feira, 23, em São Paulo.

“Curiosamente, apesar de a qualidade ser um

# Desafios da Qualidade

Por atender mal, empresas perdem clientes e US\$ 217 bilhões



🔥 12.828 views 7 💬 Salvar notícia

Stock.xchng



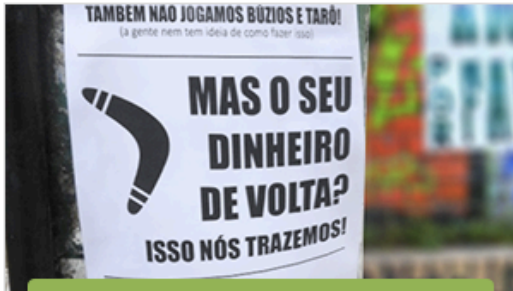
# Desafios da Qualidade

Péssimo atendimento! Falta de  
QUALIDADE!!!! (Estou tendo  
prejuízo)



AES Eletropaulo

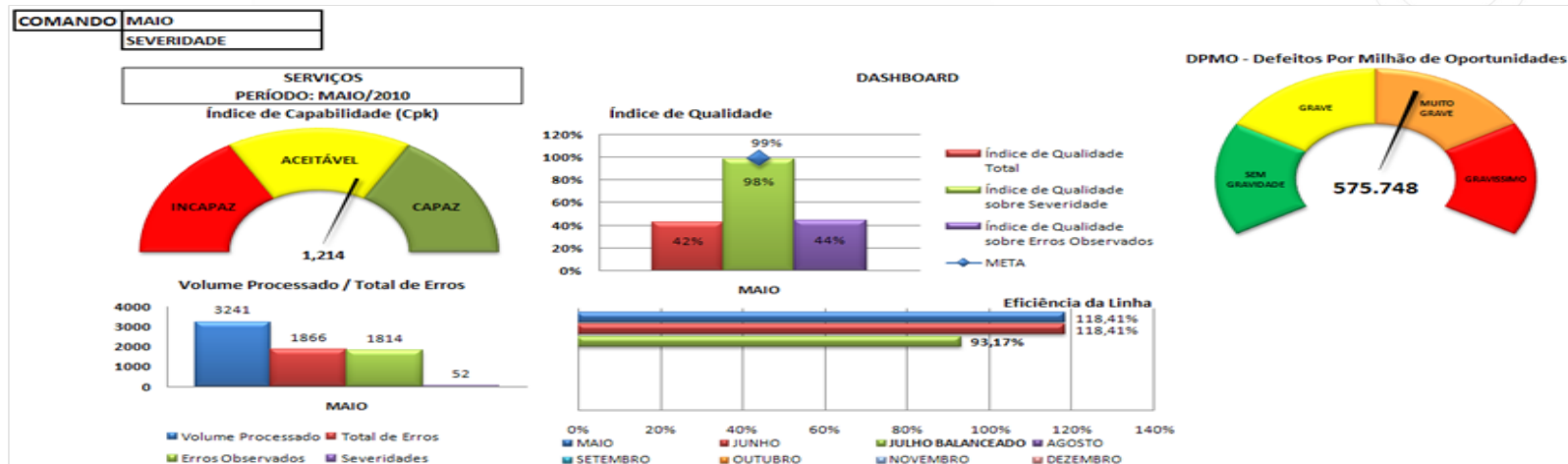
📍 São Paulo - SP ID: 17432206 📅 12/03/16 às 10h18 🗑️ denunciar



Estou há 1 semana tentando ter uma simples resolução do problema de conexão de energia elétrica em minha residencia - basta desconectar o ponto de entrada de eletricidade para efetuar a troca do relógio/medido. Porém, mesmo abrindo inúmeros chamados a AES não consegue prestar esse simples trabalho.

# Medição e Performance em Projetos

- A medição tem um papel fundamental na gestão do projeto, pois dá visibilidade sobre os resultados coletivos e individuais, além disso, está intimamente ligado aos programas de recompensa e reconhecimento.



# Medição e Performance em Projetos

- Os principais e mais impactantes indicadores são resumidos em: impacto, efetividade, desempenho e operacionais, estes podendo ser subdivididos em:
  1. Impacto
  2. Efetividade
  3. Desempenho
  4. Operacionais



# Medição e Performance em Projetos

- **Indicadores de Impacto:** São responsáveis por medir os resultados de acordo com os reais objetivos do projeto em longo prazo.
- O alvo principal deste tipo de indicador saber se o projeto conquistou seu proposito.
- Podem ser representados por colunas. São resultados absolutos (já efetivados). Por exemplo: pesquisas.

# Medição e Performance em Projetos

- **Indicadores de efetividade:** são responsáveis por medir resultados dos objetivos propostos em um determinado período de tempo. Geralmente aplicados em Planos de Ação, pois aborda avanços em um determinado período. Desta forma é feita a comparação com base no que alavancou o negócio.
- Exemplo: produto A e produto B, qual opção aumentou a lucratividade da empresa em um período de crise? Pode ser representada por colunas, gráfico de pizzas, esta tem como finalidade mostrar a contribuição individual em um total efetivado.

# Medição e Performance em Projetos

- **Indicadores de desempenho:** são responsáveis por evidenciar se os resultados planejados foram alcançados. São os indicadores mais comuns em grande parte dos projetos, pois apresenta uma trajetória de data início e data fim distribuindo quanto e quando temos desvios ou se trabalhamos acima de nossa linha de base.
- Geralmente são representados por linhas, ou simplesmente, Curva S e Gauss.

# Medição e Performance em Projetos

- **Indicadores operacionais:** são responsáveis pela medição de toda a vida de um projeto. Tem como alvo as atividades e os recursos que indicam a tendência do projeto, caso não exista nenhuma ação efetiva de alteração do curso atual. O alvo dos indicadores operacionais são as atividades e os recursos.
- O monitoramento dos indicadores de projetos é realizado constantemente ao longo de todo o projeto. Também podem ser representada por curvas, pizza, barra, bolhas, dispersão.

# Medição e Performance em Projetos

## Medindo desempenho na prática

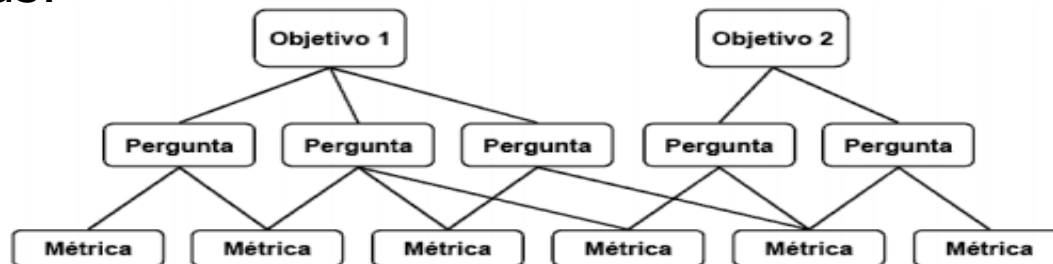
- 1º passo: Alinhamento com o board da empresa com o objetivo de entender as estratégias corporativas.
- 2º passo: Definição dos indicadores que deseja medir.
- 3º passo: Utilização dos indicadores em projeto piloto antes do uso sistemático pela empresa.

# Medição e Performance em Projetos

## Como iniciar o processo de criação / definição dos indicadores

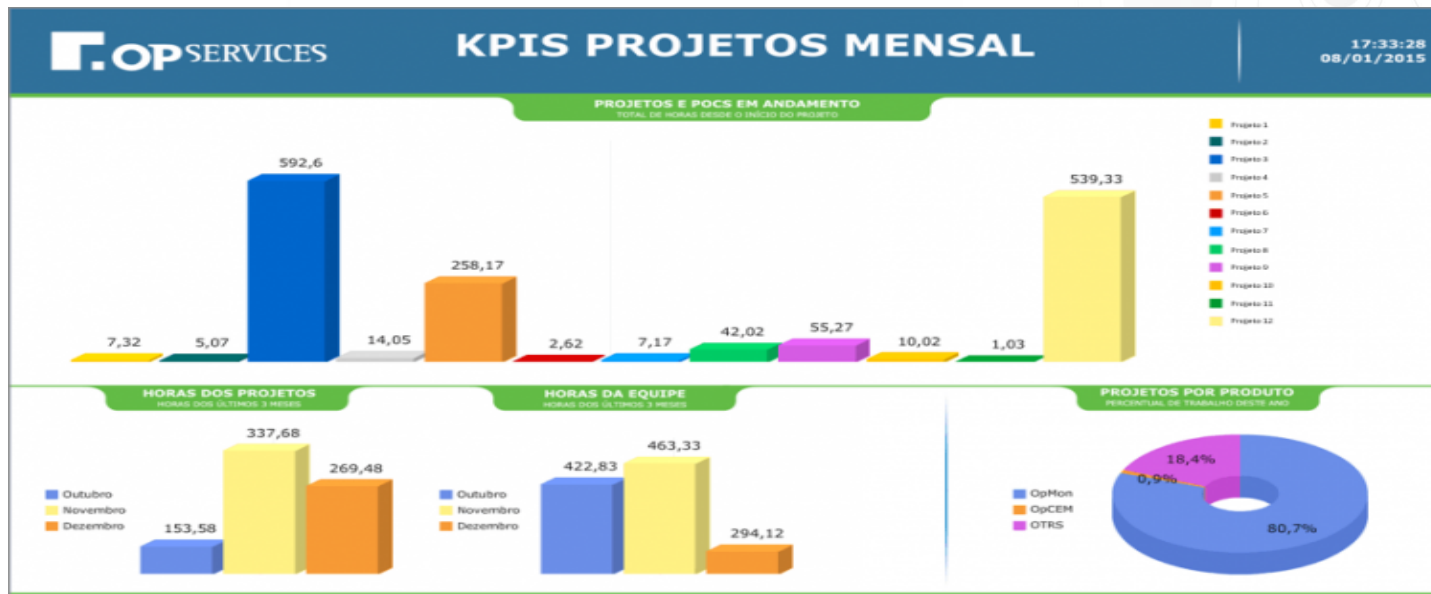
### GQM

Goal/Question/Metrics é um paradigma originalmente criado por Victor Basili como resultado de experiências práticas, na avaliação de um conjunto de defeitos do projeto da NASA e pesquisas acadêmicas.



# Medição e Performance em Projetos

## Exemplos de Indicadores



# Medição e Performance em Projetos

## Ferramentas para gestão dos Indicadores

- Soluções especializadas em indicadores / Dashboard



\* Gratuito

