

# Unidade3 - Realizar a Garantia da Qualidade

Rafael Velasquez, PMP, MBA



**PUC Minas**  
**Virtual**

# Unidade 3 - Garantia da Qualidade

“É o processo de 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.”

PMBOK® 5ª edição, p.242

O objetivo é aplicar as atividades de qualidade planejadas e sistemáticas para garantir que o projeto empregue todos os processos necessários para atender aos requisitos.

# Unidade 3 - Garantia da Qualidade

- **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.
  - Isso significa que não existe Garantia da Qualidade apenas para um Projeto.

***O que existe é Qualidade na organização como um todo.***

# Unidade 3 - Garantia da Qualidade

## ENTRADAS

- **1 Plano de Gerenciamento da Qualidade**
- **2 Plano de Melhorias no Processo**
- **3 Métricas de Qualidade**
- **4 Medições do Controle de Qualidade**
- **5 Documentos do Projeto**

## FERRAMENTAS E TÉCNICAS

- **1 Ferramentas e técnicas de planejar a qualidade e realizar o controle de qualidade**
- **2 Auditoria de Qualidade**
- **3 Análise de Processos**

## SAÍDAS

- **1 Solicitações de mudança**
- **2 Atualizações no plano de gerenciamento do projeto**
- **3 Atualizações dos documentos do projeto**
- **4 Atualizações dos ativos de processos organizacionais**

# Unidade 3 - Garantia da Qualidade

(entrada)

- **Plano de gerenciamento da Qualidade**

O plano de gerenciamento do projeto contém as seguintes informações que são usadas para garantir a qualidade:

**Plano de gerenciamento da qualidade.** Descreve como a garantia da qualidade será realizada dentro do projeto.

- **Plano de Melhoria no Processo**

Detalha os passos para analisar os processos e identificar as atividades que aumentam o seu valor.

# Unidade 3 - Garantia da Qualidade

(entrada)

- **Métricas da qualidade**

Atributos que devem ser medidos

- **Medições de controle da qualidade**

São os resultados do controle da qualidade, que são usadas como informação para o processo de garantia da qualidade analisar o processo e padrões de qualidade.

- **Documentos do Projeto**

Documentos gerais do projeto que podem apoiar a gestão da qualidade.

# Unidade 3 - Garantia da Qualidade

(Ferramentas)

- **Ferramentas e técnicas de Planejar a qualidade e Realizar o Controle da qualidade**

Reiterando:

1. Análise de Custo-Benefício
2. *Benchmarking*
3. Projeto de Experimentos
4. Custo da Qualidade
5. Outras Ferramentas de Planejamento de Qualidade

Antecipando:

1. Diagramas de Causa-e-Efeito (Ishikawa)
2. Gráficos de Controle
3. Fluxogramas
4. Histograma
5. Diagrama de Pareto
6. Gráfico de execução
7. Diagrama de dispersão
8. Amostragem estatística
9. Inspeção
10. Revisão das solicitações de mudança aprovadas

# Unidade 3 - Garantia da Qualidade

(Ferramentas)

- **Auditorias da qualidade**

É uma revisão estruturada e independente para determinar se as atividades do projeto estão cumprindo as políticas, os processos e os procedimentos da organização e do projeto.

Os objetivos de uma auditoria da qualidade são:

- Identificar todas as melhores práticas que estão sendo implementadas e compartilhá-las com projetos similares.
- Confirmar a implementação de alterações aprovadas, ações corretivas e preventivas, além dos reparos.
- Garantir que o projeto está conforme com os requisitos de qualidade.
- Garantir que o projeto está seguindo os procedimentos e políticas de qualidade.
- Destacar as contribuições de cada auditoria no repositório de lições aprendidas da organização.



# Unidade 3 - Garantia da Qualidade

(Ferramentas)

“Uma boa Auditoria de Qualidade deverá garantir que:

- O definido no Plano de Qualidade do Projeto será alcançado.
- Os produtos estão íntegros e prontos par o uso.
- Todas as Leis, Regras e Normas pertinentes estão sendo respeitadas.
- A sistemática de obtenção, registro e distribuição de dados está precisa e adequada.
- As Ações Corretivas apropriadas estão sendo tomadas quando necessárias.
- Oportunidades de Melhorias são identificadas pelo Processo de Qualidade.”

## **Project Management**

A system approach to planning,  
scheduling and controlling 8º Ed, pg 773

# Unidade 3 - Garantia da Qualidade

(Ferramentas)

- **Análise de processos**

A análise de processos segue as etapas descritas no plano de melhorias no processo para identificar as melhorias necessárias.

Essa análise também examina os problemas ocorridos, as restrições encontradas e as atividades sem valor agregado identificadas durante a operação dos processos.

A análise de processos inclui a análise de causas-raiz — uma técnica específica para identificar um problema, descobrir as causas subjacentes que levaram a ele e desenvolver ações preventivas.

# Unidade 3 - Garantia da Qualidade

(Saídas)

- **Solicitações de mudanças**

A melhoria da qualidade inclui adotar ações para aumentar a eficiência e/ou a eficácia das políticas, dos processos e dos procedimentos da organização executora.

As solicitações de mudanças são criadas e usadas como entradas no processo Realizar o controle integrado de mudanças para permitir a consideração total das melhorias recomendadas.

As solicitações de mudanças podem ser usadas para adotar ações corretivas ou preventivas, ou para realizar o reparo dos defeitos.

# Unidade 3 - Garantia da Qualidade

(Saídas)

- **Atualizações no plano de gerenciamento do projeto**

Os elementos do plano de gerenciamento do projeto que podem ser atualizados incluem, entre outros:

- Plano de gerenciamento da qualidade
- Plano de gerenciamento do cronograma
- Plano de gerenciamento dos custos

- **Atualizações nos documentos do projeto**

Os documentos do projeto que podem ser atualizados incluem, entre outros:

- Relatórios de auditorias de qualidade
- Planos de treinamento
- Documentação dos processos

# Unidade 3 - Garantia da Qualidade

(Saídas)

- **Atualizações em ativos de processos organizacionais**

Os elementos dos ativos de processos organizacionais que podem ser atualizados incluem, mas não se limitam, aos *padrões de qualidade*.



# PUC Minas Virtual

© PUC Minas, 2013

Todos os direitos reservados, de acordo com o art. 184 do Código Penal e com a lei 9.610 de 19 de fevereiro de 1998.

Proibidas a reprodução, a distribuição, a difusão, a execução pública, a locação e quaisquer outras modalidades de utilização sem a devida autorização da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais.