



**SGB\_GQPROC\_ProcessoDeGerenciaDeQualidade**

**Versão 0.1**

# Histórico de Revisões

Nome	Alterações	Data	Versão
Tiago Borges Pereira	Criação do Documento	26/10/2012	0.1

## **Sumário**

[Introdução](#)

[Atividades de Garantia de Qualidade](#)

[Planejar a Garantia da Qualidade do Projeto](#)

[Avaliar a Execução dos Processos do Projeto](#)

[Tratamento das Não-conformidades](#)

[Revisão da Garantia da Qualidade](#)

## 1. Introdução

O Processo de Gerência de Qualidade (PRGQA) tem por propósito assegurar que os produtos de trabalho e a execução dos processos estejam em conformidade com os planos e recursos predefinidos. Dessa forma, as atividades de Garantia da Qualidade permitem fornecer visibilidade do projeto para todos da organização por meio de uma visão independente em relação ao processo e ao produto. A Garantia da Qualidade é um apoio para a equipe de gestão e agrega valor à equipe de projeto, ajudando-a a preparar e rever procedimentos, planos e padrões, desde o início do projeto até o seu encerramento.

O conceito de "Garantia" está associado ao risco potencial de não-qualidade. Em outras palavras, um produto (bem ou serviço) tem garantia de qualidade quando seu fornecedor estabelece um processo para o fornecimento deste produto de tal forma que a probabilidade de falhas no produto seja nula. Um Sistema de Garantia da Qualidade é um conjunto planejado de atividades, que se adiciona ao processo natural de fornecimento de um dado produto, com o objetivo de reduzir o risco de falhas.

Considerando estas colocações este processo possui quatro objetivos principais, sendo eles:

- Avaliar objetivamente os processos executados, produtos de trabalho e serviços em relação à descrição de processos aplicáveis, padrões e procedimentos;
- Identificar e documentar itens de não-conformidades;
- Prover feedback para a equipe do projeto e gerentes como resultado das atividades de Garantia da Qualidade; e
- Assegurar que as não-conformidades sejam corrigidas.

## Atividades de Garantia de Qualidade

### Planejar a Garantia da Qualidade do Projeto

<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estabelecer o Plano para a realização das atividades de Garantia da Qualidade no projeto.</li> <li>Identificar os produtos e processos que serão alvo das atividades de avaliação.</li> </ul>
<b>Procedimentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir o Grupo de Garantia da Qualidade para atuar nos projetos.</li> <li>Identificar os produtos de trabalho considerando a sua importância, o seu valor agregado para o projeto e os critérios definidos pela política organizacional.</li> <li>Selecionar os processos que serão avaliados.</li> <li>Identificar todos os interessados nos resultados das avaliações.</li> <li>Definir o cronograma para execução de todas as atividades relacionadas ao processo de Garantia da Qualidade a fim de que seja integrado ao Cronograma do Projeto.</li> <li>Estabelecer métodos objetivos de avaliação com relação à aderência dos produtos de trabalho aos padrões, procedimentos e requisitos aplicáveis ao projeto.</li> <li>Identificar e planejar a forma de identificação única de cada produto de trabalho e/ou processo submetido a avaliação.</li> <li>Definir o local de armazenamento, o acesso permitido para cada colaborador e o líder do Grupo de Garantia da Qualidade.</li> </ul>
<b>Entrada</b>	<b>Critérios</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Métricas do projeto definidas.</li> </ul>
	<b>Insumos</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Métricas do projeto.</li> </ul>
<b>Saídas</b>	<b>Critérios</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Produtos de trabalho a serem avaliados já identificados;</li> <li>As atividade da Garantia da Qualidade foram planejadas com a definição do cronograma, métodos de avaliação e os interessados nos resultados do processo.</li> </ul>
	<b>Produtos</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cronograma da Garantia da Qualidade;</li> <li>Plano de Garantia da Qualidade.</li> </ul>
<b>Participantes</b>	<b>Responsável pela Execução</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente de Qualidade do Processo..</li> </ul>
	<b>Responsável pela Aprovação</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente de Integração.</li> </ul>
	<b>Consultados</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Professores consultores.</li> </ul>

## Avaliar a Execução dos Processos do Projeto

<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Avaliar os processos executados identificando problemas de não-conformidades gerados quando há desvios entre o esperado e o realizado.</li> <li>● Identificar, registrar e comunicar problemas de não-conformidades.</li> </ul>
<b>Procedimentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Avaliar a conformidade dos processos selecionados com relação às definições do Plano do Projeto e com o cronograma de cada produto e/ou processo.</li> <li>● Identificar as não conformidades apresentando justificativa das eventuais causas que conduziram a este evento.</li> <li>● Organizar e nomear de forma única cada não conformidade encontrada.</li> <li>● Registrar as não conformidades de forma a estar disponível para que outras pessoas possam consultá-lo.</li> <li>● Identificar e registrar a origem da não-conformidade de forma a possibilitar saber quando e em que circunstâncias ela ocorreu.</li> <li>● Caso a não-conformidade seja recorrente, registrar no relatório de recorrência.</li> <li>● Comunicar as não-conformidades informando a todos os interessados sobre a sua existência, de forma que possa ser tomada alguma ação para a sua resolução.</li> <li>● Comunicar o resultado da avaliação para os interessados.</li> </ul>
<b>Entrada</b>	<b>Critérios</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cronograma da Garantia da Qualidade</li> </ul>
	<b>Insumos</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Processos do projeto selecionados para serem avaliados.</li> <li>● Planilha de Avaliação do MPS.Br.</li> </ul>
<b>Saídas</b>	<b>Critérios</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Avaliação realizada.</li> <li>● Não-conformidades identificadas, registradas e comunicada aos interessados.</li> </ul>
	<b>Produtos</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Relatório de avaliação.</li> </ul>
<b>Participantes</b>	<b>Responsável pela Execução</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Gerente de Qualidade do Processo..</li> </ul>
	<b>Responsável pela Aprovação</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Gerente de Integração.</li> </ul>
	<b>Consultados</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Professores consultores.</li> </ul>

## Tratamento das Não-conformidades

<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estabelecer e acompanhar ações corretivas para as não-conformidades identificadas.</li> <li>Assegurar que as não-conformidades sejam corrigidas.</li> <li>Prover feedback para a equipe do projeto e gerentes como resultado das atividades de Garantia da Qualidade.</li> </ul>
<b>Procedimentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir ações corretivas para cada não conformidade encontrada.</li> <li>Justificar o tipo de tratamento para cada não conformidade.</li> <li>Definir responsáveis para as ações corretivas.</li> <li>Estipular prazo de correção considerando o cronograma do Projeto.</li> <li>Acompanhar o tratamento das não conformidades.</li> <li>Registrar a conclusão das não-conformidades solucionadas.</li> <li>Registrar a rejeição da solução proposta, se ela não resolver a não-conformidade.</li> <li>Avaliar o estado das ações corretivas de todas as não-conformidades não-concluídas.</li> <li>Comunicar a todos os interessados sobre o tratamento das não conformidades.</li> </ul>
<b>Entrada</b>	<b>Critérios</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Não conformidades identificadas.</li> </ul>
	<b>Insumos</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro das não conformidades.</li> </ul>
<b>Saídas</b>	<b>Critérios</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Não conformidade corrigida.</li> <li>Conclusão no tratamento das não conformidades</li> </ul>
	<b>Produtos</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulário de Ações Corretivas (Template).</li> </ul>
<b>Participantes</b>	<b>Responsável pela Execução</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente de Qualidade do Processo..</li> </ul>
	<b>Responsável pela Aprovação</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente de Integração.</li> <li>Gerente de Comunicação e RH.</li> </ul>
	<b>Consultados</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Professores consultores.</li> </ul>

## Revisão da Garantia da Qualidade

<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantir que o processo de Garantia da Qualidade e seus respectivos artefatos estejam atualizados e condizentes com as melhores práticas.</li> <li>Identificar e corrigir possíveis falhas e gaps que por algum motivo não foram identificados anteriormente.</li> <li>Otimizar o processo tornando o mais eficiente.</li> </ul>
------------------	---

<b>Procedimentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Analisar o Processo de Garantia da Qualidade no intuito de otimizá-lo identificando seus pontos críticos.</li> <li>● Confrontar o processo e seus artefatos com as boas práticas e com os padrões de qualidade esperados para este projeto.</li> <li>● Reavaliar todo o processo e identificar se há necessidade de alguma alteração no processo.</li> <li>● Realizar as alterações necessárias no processo, caso pertinente.</li> <li>● Comunicar a todos os interessados as modificações realizadas, caso pertinente.</li> </ul>
<b>Entrada</b>	<b>Critérios</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Processo executado ao menos uma vez.</li> </ul>
	<b>Insumos</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Processo de Garantia da Qualidade</li> <li>● Plano de Garantia da Qualidade</li> <li>● Planilha de Avaliação do MPS.Br</li> </ul>
<b>Saídas</b>	<b>Critérios</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Análise do processo realizada</li> <li>● Alterações comunicadas, caso o processo tenha sido alterado.</li> </ul>
	<b>Produtos</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Processo de Garantia da Qualidade</li> <li>● Plano de Garantia da Qualidade</li> <li>● Possíveis checklists complementares</li> </ul>
<b>Participantes</b>	<b>Responsável pela Execução</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Gerente de Qualidade do Processo.</li> </ul>
	<b>Responsável pela Aprovação</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Gerente de Integração.</li> </ul>
	<b>Consultados</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Professores consultores.</li> </ul>