**Aluno: Bruno Camargo Manso**

**Resumo do capítulo 8**

O processo de Gerenciamento da qualidade usa das mesmas premissas de qualidade da empresa, inclui então: no planejamento, gerenciamento e controle. Tais aspectos preestabelecidos pelo próprio padrão de qualidade, atendendo também às exigências da parte interessada que sempre demanda melhorias contínuas nestes processos, para isso deve-se oferecer o devido suporte a estas atividades.

Planejar um processo de qualidade significa identificar requisitos e/ou padrões de qualidade em fase de projeto e entrega, juntamente com a documentação demonstrando as devidas conformidades entre padrão e requisitos. Planejar também tem a função de orientar favorecendo um direcionamento como a questão da qualidade será gerenciada e verificada ao longo de todo projeto. Deve então ser realizado em paralelo com demais processos de planejamento com o objetivo de fazer verificações constantes da qualidade em geral.

Vale a pena lembrar que tal processo possui entradas que incluem: Termo de abertura do projeto; Plano de gerenciamento do projeto; Plano de gerenciamento dos requisitos; Plano de gerenciamento dos riscos; Plano de engajamento das partes interessadas; Linha de base do escopo; Documentos do projeto: Registro de premissas; Documentação dos requisitos; Matriz de rastreabilidade dos requisitos; Registro dos riscos; Registro das partes interessadas; Fatores ambientais da empresa; Ativos de processos organizacionais.

As ferramentas e técnicas utilizadas nesse processo são: Opinião especializada; Coleta de dados: Benchmarking, Brainstorming, Entrevistas, Análise de dados: Análise de custo-benefício, Custo da qualidade, Tomada de decisões,Análise de decisão envolvendo critérios múltiplos; Representação de dados: Fluxogramas, Modelos lógicos de dados, Diagramas matriciais, Mapeamento mental; Planejamento de testes e inspeções; Reuniões.

Devem ser entregues: Plano de gerenciamento da qualidade; Métricas da qualidade; Atualizações do plano de gerenciamento do projeto; Plano de gerenciamento dos riscos: Linha de base do escopo; Atualizações de documentos do projeto: Registro das lições aprendidas, Matriz de rastreabilidade dos requisitos, Registro dos riscos, Registro das partes

interessadas.

Gerenciar Qualidade traduz o plano de gerenciamento em atividades executáveis que incorporem às normas e políticas de qualidade de uma empresa. Têm o objetivo de ajudar no cumprimento de padrões definidos pela qualidade, atendendo seus objetivos. Identifica também processos ineficazes ou mal feitos. O gerenciamento utiliza, ao longo de todo processo, dados do controle de qualidade para refletir o status real de qualidade para que sejam repassadas às partes interessadas.

Estão inclusas em suas entradas: Plano de gerenciamento do projeto: Plano de gerenciamento da qualidade; Documentos do projeto: Registro das lições aprendidas, Medições de controle da qualidade, Métricas da qualidade, Relatório de riscos; Ativos de processos organizacionais.

As técnicas utilizadas são: Coleta de dados; Análise de dados: Análise de alternativas, Análise de documentos, Análise de processos, Análise de causa-raiz; Tomada de decisões: Análise de decisão envolvendo critérios múltiplos; Representação de dados: Diagramas de afinidades, Diagramas de causa e efeito, Fluxogramas, Histogramas, Diagramas matriciais, Diagramas de dispersão; Auditorias;Design for X; Solução de problemas; Métodos para melhoria da qualidade.

As saídas incluem: Relatórios de qualidade; Documentos de teste e avaliação; Solicitações de mudança; Atualizações do plano de gerenciamento do projeto: Plano de gerenciamento da qualidade, Linha de base do escopo, Linha de base do cronograma, Linha de base dos custos; Atualizações de documentos do projeto: Registro das questões, Registro das lições aprendidas, Registro dos riscos.

O controle da qualidade monitora e registra os resultados das atividade de gerenciamento de qualidade. Avalia o desempenho para garantir saídas corretas, completas

e que atendam o cliente. Verificando as entregas e se os projetos de fato cumprem o esperado garante a aceitação do projeto desenvolvido às partes interessadas. Controlar significa que saídas vão corresponder a intenção desejada, cumprindo todos os padrões, requisitos, regulamentações e especificações assertivamente aplicáveis às partes interessadas.

Referentes às entradas temos: Plano de gerenciamento do projeto: Plano de gerenciamento da qualidade; Documentos do projeto: Registro das lições aprendidas, Métricas da qualidade, Documentos de teste e avaliação; Solicitações de mudança aprovadas; Entregas; Dados de desempenho do trabalho; Fatores ambientais da empresa; Ativos de processos organizacionais.

Sobre as ferramentas podemos considerar: Coleta de dados: Listas de verificação, Folhas de verificação, Amostragem estatística, Questionários e pesquisas; Análise de dados: Análises de desempenho, Análise de causa-raiz; Inspeção; Testes/avaliações de produtos; Representação de dados: Diagramas de causa e efeito, Gráficos de controle, Histograma, Diagramas de dispersão; Reuniões.

Finalmente sobre as saídas destacam-se: Medições de controle da qualidade; Entregas verificadas; Informações sobre o desempenho do trabalho; Solicitações de mudança; Atualizações do plano de gerenciamento do projeto: Plano de gerenciamento da qualidade; Atualizações de documentos do projeto: Registro das questões, Registro das lições aprendidas, Registro dos riscos, Documentos de teste e avaliação.