Defino a qualidade como o ato ou ação de melhorar algo. Uma mudança de hábito como por exemplo a prática de exercícios físicos ou iniciar uma dieta saudável, seriam atos que melhorariam a condição física e de saúde de uma pessoa e consequentemente lhe trariam maior qualidade de vida. Ou seja, sempre que melhoramos algo, estamos lhe atribuindo uma maior qualidade.

Trazendo o tema para o gerenciamento de projetos, julgo que a qualidade está relacionada a melhora dos processos, atividades e ferramentas que fazem parte do ciclo de vida de um projeto. Pode-se definir que a qualidade de um projeto está exclusivamente relacionada ao fato do produto ou serviço final entregue ser exatamente aquele definido no escopo do projeto, dentro dos prazos e custos determinados. Porém, podemos ter um cenário onde apesar de termos entregue o produto em conformidade com o escopo, ter sido detectado uma possibilidade de melhora em algum ponto do processo. É um cenário mais raro esse, portanto pode se pensar que tenhamos uma eventual falha na entrega de um projeto, onde todos os processos seguidos foram idênticos a processos realizados em projetos anteriores entregues com sucesso. Esse seria um cenário mais factível e nesse cenário abre-se a oportunidade de olhar para o que não funcionou bem e procurar melhorar/corrigir, com o intuito de trazer maior qualidade para o processo e consequentemente aumentar as chances de sucesso em projetos futuros. Nesse sentido, ter uma base de conhecimento, onde devem ser armazenadas as lições aprendidas de um projeto é de suma importância. A base de conhecimento de lições aprendidas é o maior insumo para melhoria de processos e consequente adição de qualidade ao gerenciamento de projetos.