



Gerenciamento da Qualidade

Me. Edvin Kalil Freitas Granville
Foz do Iguaçu,
Julho de 2011

OBJETIVO



- Apresentar segundo o PMBOK o conceito de gerenciamento da qualidade;
 - Abordar os processos e os documentos de integração;
 - Praticar a elaboração do Plano de Gerenciamento da Qualidade.
-

GERENCIAMENTO DA QUALIDADE

ESTRUTURA DA AULA



1. Conceito
2. Processos
3. Documentos

O QUE É QUALIDADE?



- O que é Qualidade?
- Toda a empresa possui Qualidade?
- O que possui maior Qualidade?
 - Fiat Uno; ou
 - Honda Civic.



POSSÍVEIS RESPOSTAS

Respostas frequentes:

- satisfação do cliente;
- satisfação de toda organização;
- fazer certo desde a primeira vez;
- fazer um produto/serviço adequado ao uso;
- fazer o melhor;
- encantar e surpreender o cliente.



Paladini (2007)

CONCEPÇÃO DE QUALIDADE

Oito exemplos:

1. Abstrato e indefinido → inatingível
2. Sinônimo de perfeição → tem valor teto
3. Não muda → imutável
4. Subjetivo → não estrutura nem mede





CONCEPÇÃO DE QUALIDADE

Oito exemplos:

5. Vem do projeto de produto → e o usuário?
6. Requisito mínimo → se funciona satisfaz
7. Sinônimo de classe e categoria de produto → sofisticação é suficiente
8. É uma área → restrita aos especialistas

Qualidade é tudo isso, não apenas um desses aspectos

PROBLEMAS SOBRE O CONCEITO DE QUALIDADE...

1. Apenas um atributo do produto (elemento individual)
 - atributo específico – adequado ao uso
 - o diferencia dos demais – adequado ao uso
 - o torna mais confiável – disponível para uso
 - mais cores ou menor preço – uso por mais clientes



PROBLEMAS SOBRE O CONCEITO DE QUALIDADE...

2. Favorável à produção da qualidade (contexto)

- cliente nem sempre define necessidades – empresa induz
- falta de defeitos – melhoria processo
- nunca se altera – melhorias secundárias
- aspecto subjetivo - interativo
- capacidade de fabricação – produção confiável
- requisito de funcionamento – agregar em itens
- diversidade do produto – maior número de clientes
- área específica – núcleo básico multiplicador



ELEMENTO DE ATENÇÃO



É VERDADE QUE...

Cliente não define prioridade

Falta de defeitos

Qualidade nunca muda

Subjetivo

Capacidade fabricação

Requisito mínimo

Diversidade de opções

Área específica

MAS TAMBÉM É VERDADE...

Não tenha preferência ou necessidade

Não é sinônimo de possuir qualidade

Cliente muda

Pode refletir posições prática

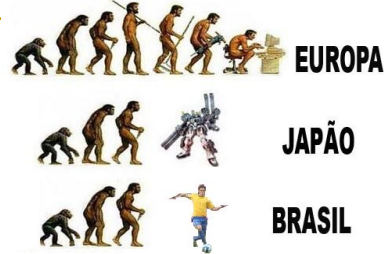
Bons produtos nem sempre atendem necessidade

Muitos podem fazer o mesmo

Cliente não deve acreditar que qualidade=acessórios inúteis

Ninguém pode ser omissos

EVOLUÇÃO DO CONCEITO

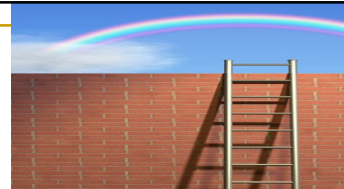


1. Multiplicidade de itens
2. Processo evolutivo

Varia de pessoa a pessoa, não existe uma única definição aceita. Ex.: caranguejos e na empresa então?

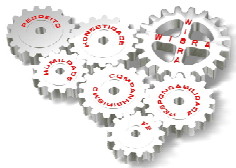


DEFINIÇÃO DE QUALIDADE



“Qualidade condição necessária de aptidão para o fim a que se destina”

(Organização Européia de Controle da Qualidade, 1972)



“Qualidade é adequação ao uso”

(Juran e Gryna, 1991)

“Qualidade é o grau de ajuste de um produto à demanda que pretende satisfazer”

(Jenkins, 1971)

Paladini (2007)

DEFINIÇÃO DE QUALIDADE

SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES DO CLIENTE

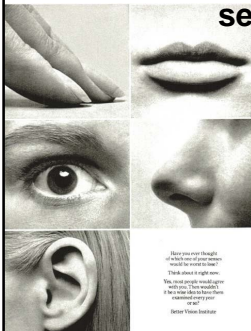


Não deve contrariar a noção intuitiva e o dia-a-dia das pessoas

Campos (1992)

Percepção

A percepção é o processo pelo qual os indivíduos **processam** e **interpretam** suas impressões sensoriais com finalidade de **dar sentido** ao seu ambiente.

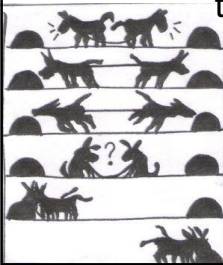


- Percepção seletiva;
- Efeito Halo;
- Efeito de Contraste;
- Projeção;
- Estereotipagem.

Robbins (2002)

GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL

- *Total Quality Management (TQM)*, dificuldades:
 - Aumento de trabalho no nível institucional
 - Conflitos entre os níveis hierárquicos
 - Não garante resultado imediato
 - Otimiza o funcionamento de alguns setores (não toda empresa)



Ênfase ao planejamento

Paladini (2007)

GERENCIAMENTO DA QUALIDADE

CONCEITO

Tem como objetivo a garantia de que o projeto será concluído na qualidade desejada, garantindo a satisfação das necessidades de todos os envolvidos.



Vargas (2005)

GERENCIAMENTO DA QUALIDADE

CONCEITO



Os principais pontos focais são o projeto e o produto do projeto.

O gerenciamento da qualidade do projeto se aplica a todos os projetos, independentemente da natureza de seu produto, as medidas e técnicas de qualidade do produto são específicas do tipo particular de produto produzido pelo projeto.

Exemplos:

- Produtos de software exigem abordagens e medidas diferentes de instalações de energia nuclear, as consequências também são diferentes;
- Atender às necessidades do cliente sobrecarregando a equipe do projeto pode, consequências negativas como esgotamento dos funcionários, erros sem motivo aparente ou retrabalho.

PMBOK (2008)

GERENCIAMENTO DA QUALIDADE

CONCEITO

O elemento essencial do gerenciamento da qualidade no contexto do projeto é **transformar as necessidades, desejos e expectativas das partes interessadas em requisitos** através da análise das partes interessadas:

- Identifica a influência e os interesses das diversas partes interessadas;
- Documenta suas necessidades, desejos e expectativas;
- Analisa seleciona, prioriza e quantifica as necessidades para criar os requisitos;
- Expectativas que não podem ser quantificadas, como a satisfação do cliente, são subjetivas e envolvem um alto risco de não serem realizadas com sucesso;
- Os interesses podem ser afetados de forma negativa ou positiva pela execução ou término do projeto e também podem exercer influência sobre o projeto e suas entregas.



PMBOK (2008)

GERENCIAMENTO DA QUALIDADE

CONCEITO

Inclui as atividades da organização executora que determinam as responsabilidades, os objetivos e as políticas de qualidade, de modo que o projeto atenda às necessidades que motivaram sua realização.

PMBOK (2008)

GERENCIAMENTO DA QUALIDADE

CONCEITO



Quem é o principal responsável?

O gerenciamento da qualidade no projeto é de responsabilidade do gerente de projeto, que deve dar igual prioridade ao gerenciamento da qualidade, dos custos e do tempo.

Vargas (2005)

GERENCIAMENTO DA QUALIDADE

CONCEITO

É implementado através da política, dos procedimentos e dos processos de planejamento da qualidade, garantia da qualidade e controle da qualidade, com atividades de melhoria contínua dos processos conduzidas do início ao fim.

Vargas (2005)

GERENCIAMENTO DA QUALIDADE

CONCEITO

A abordagem do gerenciamento da qualidade pretende ser compatível com:

- As normas da ISO (Organização Internacional de Normalização);
- As abordagens recomendadas por Deming, Juran, Crosby e outros;
- Gerenciamento da qualidade total (GQT);
- Seis Sigma;
- Análise de modos e efeitos de falha, Revisões de projeto, Voz do cliente, Custo da qualidade (CDQ); e
- Melhoria contínua.

PMBOK (2008)

GERENCIAMENTO DA QUALIDADE

CONCEITO

Qual a importância da qualidade?

- Satisfação do cliente;
- Prevenção sobre inspeção;
- Responsabilidade da gerência;
- Melhoria contínua.

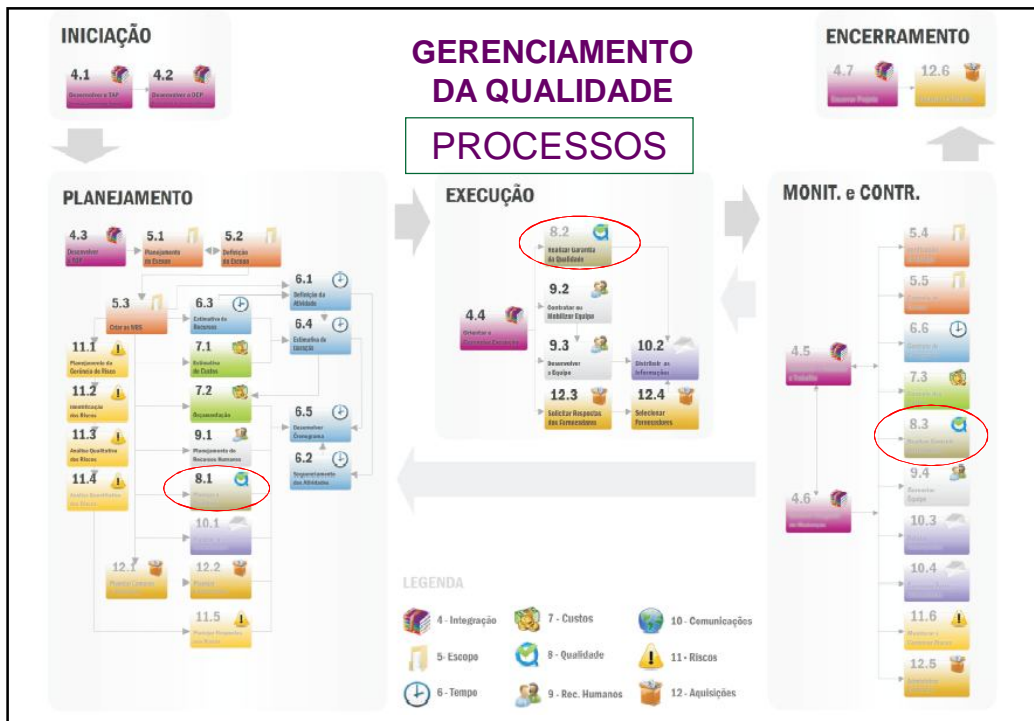
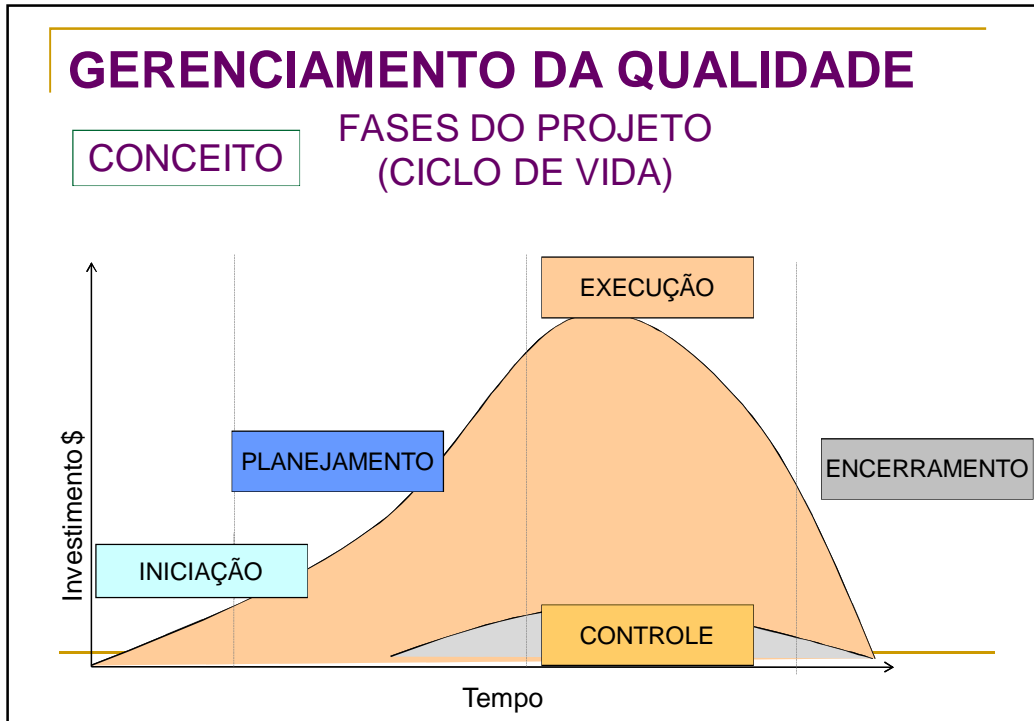
Vargas (2005)

GERENCIAMENTO DA QUALIDADE

CONCEITO

**ÁREAS DO
CONHECIMENTO EM
PROJETOS**

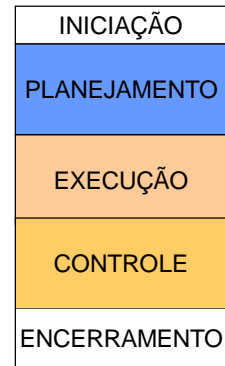




GERENCIAMENTO DA QUALIDADE

PROCESSOS

1. Planejamento da qualidade
2. Realizar a garantia da qualidade
3. Realizar o controle da qualidade



Vargas (2005)

PROCESSOS



Esses processos interagem entre si e também com os processos nas outras áreas de conhecimento, pode envolver esforço de uma ou mais pessoas ou grupos de pessoas, dependendo das necessidades do projeto.

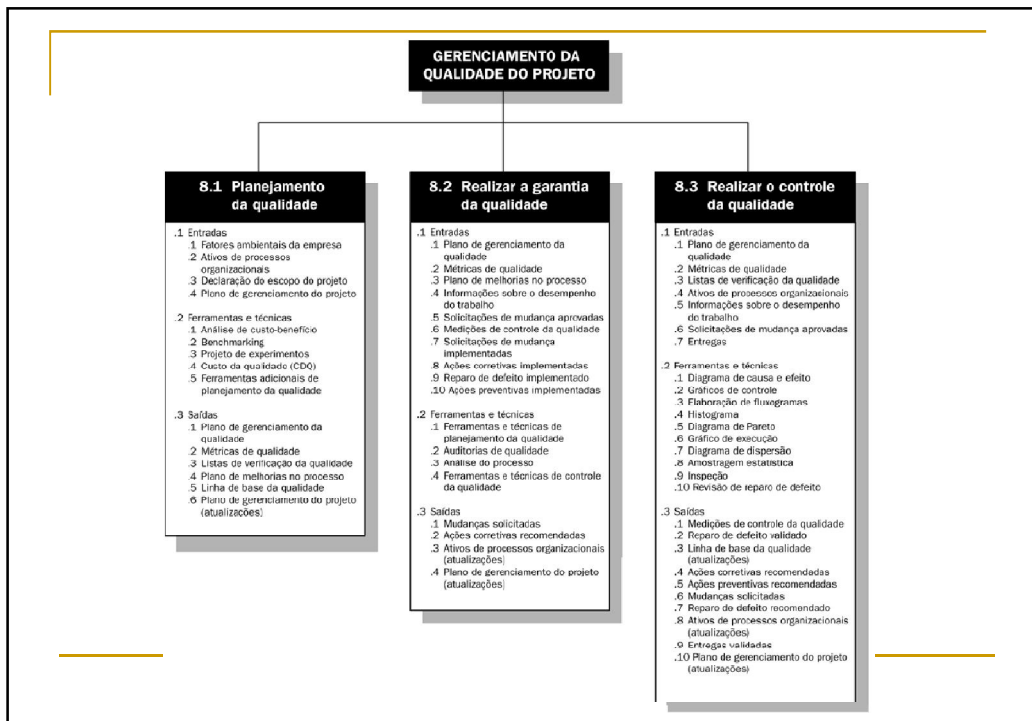
PMBOK (2008)

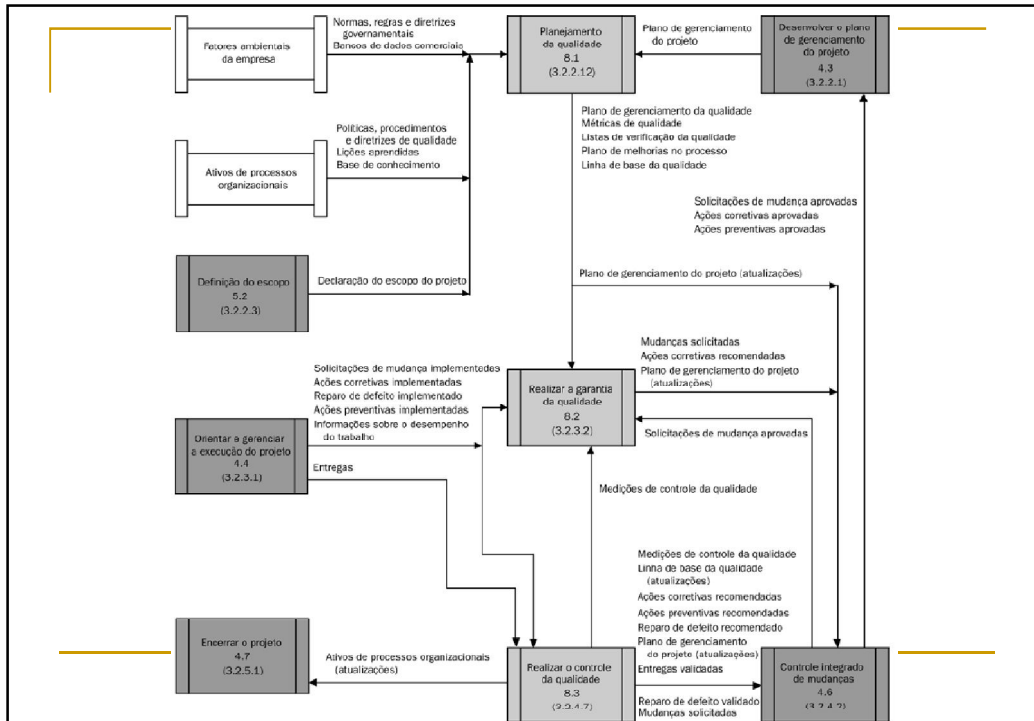
GERENCIAMENTO DA QUALIDADE

PROCESSOS

1. **Planejamento da qualidade** – identificação dos padrões de qualidade relevantes para o projeto e determinação de como satisfazê-los.
2. **Realizar a garantia da qualidade** – aplicação das atividades de qualidade planejadas e sistemáticas para garantir que o projeto emprega todos os processos necessários para atender aos requisitos.
3. **Realizar o controle da qualidade** – monitoramento de resultados específicos do projeto a fim de determinar se eles estão de acordo com os padrões relevantes de qualidade e identificação de maneiras de eliminar as causas de um desempenho insatisfatório.

PMBOK (2008)





GERENCIAMENTO DA QUALIDADE

DOCUMENTOS

- a) Plano de Gerenciamento da Qualidade.



Revisão

- Defina gerenciamento da qualidade.
- Quais são algumas das ferramentas da qualidade?
- Qual é o principal documento do gerenciamento da qualidade?

OBRAS DE REFERÊNCIA

- CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC: Controle de qualidade total no estilo japonês**. Belo Horizonte: Desenvolvimento gerencial, 1992.
- CBTA, Centro Brasileiro de Tecnologia e Automação. Disponível online em <<http://www.cbtanet.com.br/default.asp>> acesso em 17 nov. de 2009.
- PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade: Teoria e Prática**. São Paulo: Atlas, 2007.
- PMBOK, **Project management body of knowledge**. 4. ed. Pennsylvania: *Project Management Institute (PMI)* 2008.
- ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. Trad. Reynaldo Marcondes. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.
- VARGAS, R. V. **Manual prático do plano de projeto: utilizando PMBOK guide**. 3. ed., Rio de Janeiro: Brasport, 2007.
- _____. **Gerenciamento de projetos: estabelecendo diferenciais competitivos**. 6. ed., Rio de Janeiro: Brasport, 2005.
- _____. **Página oficial**. Disponível online em <<http://www.ricardo-vargas.com>>. Acesso em 01 de abril de 2011.