|  |
| --- |
| **Controle de Versões** |
| **Versão** | **Data** | **Autor** | **Notas da Revisão** |
|  |  |  |  |

Sumário

[1 Objetivo do Plano de Gerenciamento da Qualidade 2](#_Toc468894017)

[2 Gerenciamento da Qualidade 2](#_Toc468894018)

[2.1 Processos de Gerenciamento da Qualidade 2](#_Toc468894019)

[2.2 Ferramentas de Qualidade 2](#_Toc468894020)

[3 Métricas da Qualidade 3](#_Toc468894021)

[3.1 Requisitos de sucesso do projeto 3](#_Toc468894022)

[3.2 Padrões e Requisitos de Qualidade 3](#_Toc468894023)

[3.3 Entregas do Projeto e Critérios de Aceitação 4](#_Toc468894024)

[4 GARANTIA DE QUALIDADE DO PROJETO 4](#_Toc468894025)

[4.1 Auditorias do Projeto & Revisões de Qualidade 4](#_Toc468894026)

[4.2 Processos de Melhoria Contínua 4](#_Toc468894027)

[4.3 Responsabilidades de Qualidade da Equipe do Projeto 4](#_Toc468894028)

[5 CONTROLE DE QUALIDADE DO PROJETO 5](#_Toc468894029)

[5.1 Procedimentos de Inspeção 5](#_Toc468894030)

[5.2 Procedimentos de Monitoramento 5](#_Toc468894031)

# Objetivo do Plano de Gerenciamento da Qualidade

[O plano de [**Gerenciamento da qualidade do projeto**](http://escritoriodeprojetos.com.br/gerenciamento-da-qualidade-do-projeto) descreve como a equipe de gerenciamento de projetos cumprira os requisitos de qualidade estabelecidos e como as políticas de qualidade da organização serão implementadas. ]

[Exemplo: Disponibilizado em <http://escritoriodeprojetos.com.br/exemplos-de-projetos-com-seus-templates> - [Plano de gerenciamento da qualidade vExemplo.docx](http://escritoriodeprojetos.com.br/component/jdownloads/send/89-exemplos-de-projetos-com-seus-templates/95-plano-de-gerenciamento-da-qualidade-vexemplo)]

O [Plano de gerenciamento da qualidade](http://escritoriodeprojetos.com.br/plano-de-gerenciamento-da-qualidade) define requisitos e padrões da qualidade aplicáveis ao projeto e as suas entregas, descreve como será verificado a conformidade das entregas respeitando a política de qualidade da empresa, além de detalhar como os processos de gerenciamento da qualidade serão usados.

# Gerenciamento da Qualidade

[Use as seções seguintes para identificar os componentes do Plano de Qualidade ou modifique-as para encontrar suas necessidades. ]

Gerenciar a qualidade do projeto requer um plano de qualidade aprovado englobando os principais processos de qualidade definidos abaixo. O plano de qualidade é desenvolvido e aprovado durante a fase de planejamento do projeto para confirmar requisitos e padrões da qualidade aplicáveis ao projeto e as suas entregas e gerenciar os processos de projeto aprovados.

## Processos de Gerenciamento da Qualidade

[Realizar a garantia da qualidade](http://escritoriodeprojetos.com.br/realizar-a-garantia-da-qualidade)

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.

Também inclui a melhoria contínua do processo, meio iterativo de melhorar a qualidade de todos os processos. A melhoria contínua de processos reduz o desperdício e elimina as atividades que não agregam valor, permitindo que os processos sejam operados com níveis mais altos de eficiência e eficácia.

[Controlar a qualidade](http://escritoriodeprojetos.com.br/controlar-a-qualidade)

Monitoramento e registro dos resultados da execução das atividades de qualidade para avaliar o desempenho e recomendar as mudanças necessárias.

## Ferramentas de Qualidade

[Lista as ferramentas de qualidade que o projeto empregará. Descreve como serão usadas e o responsável por isso. ]

[Exemplo:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ferramenta | Descrição da aplicação | Quando aplicar | Responsável |
| [Listas de verificação da qualidade](http://escritoriodeprojetos.com.br/listas-de-verificacao-da-qualidade) | Aplicável em todos as entregas deste projeto. | Ao término de cada etapa, conforme definido no cronograma do projeto. | Gerente do Projeto |
| [Diagrama de Ishikawa](http://escritoriodeprojetos.com.br/diagrama-de-causa-efeito) | Identificação da causa raiz de um determinado problema (causas comuns e causas especiais) | Quando uma entrega não for aprovada na inspeção do controle de qualidade. | Gerente do Projeto |
| [Diagrama de Pareto](http://escritoriodeprojetos.com.br/diagrama-de-pareto) | Analisar os problemas e priorizar os mais críticos para tomada de decisões e melhoria de processos | Quando houver ocorrências de inconformidade na qualidade | Gerente do Projeto |
| [Auditorias de qualidade](http://escritoriodeprojetos.com.br/auditorias-de-qualidade) | Aplicável a todos os processos de execução do projeto. | Mensalmente | Auditor |

]

# Métricas da Qualidade

[Uma [Métrica de qualidade](http://escritoriodeprojetos.com.br/metricas-da-qualidade) é uma definição operacional que descreve, em termos bem específicos, um atributo do projeto ou do produto, e como o processo de controle da qualidade irá medi-lo.

Uma métrica é medida e possui um valor real.

Nessa seção, defina primeiramente os requisitos de sucesso do projeto e como eles serão atendidos através das entregas do projeto e dos padrões e requisitos de qualidade determinados. ]

## Requisitos de sucesso do projeto

[Explicar como será determinado se o projeto foi um sucesso. ]

[Exemplo:

O projeto será considerado um sucesso se atender a todos os critérios de aceitação das entregas, respeitar as restrições e cumprir o cronograma de execução e principalmente atender os requisitos e padrões de qualidade detalhados nesse plano.

]

## Padrões e Requisitos de Qualidade

[Liste os padrões e requisitos de qualidade usados e como serão satisfeitos.

Para os padrões de mercado, referenciar a Norma ABNT ou Internacional, e para os padrões da empresa, referenciar o procedimento do SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade) ou documento de referência. Anexar os documentos referenciados.

Lembre-se, requisito da qualidade é uma condição ou aptidão de um atributo do projeto. Para atender um requisito da qualidade, você pode usar um ou mais indicadores. ]

[Exemplo:

Atributo do Projeto: Atendimento do SAC;

Requisito de Qualidade: Rápido Atendimento do SAC;

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Requisito de Qualidade** | **Ações para atingimento** | **Indicadores** |
| Rápido Atendimento do SAC | 1. Estimar a demanda e estabelecer o número adequado de atendentes.
2. Treinar os atendentes nas técnicas de atendimento rápido.
3. Estabelecer meta de atendimento para os atendentes.
4. Monitorar o tempo de atendimento utilizando os indicadores de qualidade definidos.
5. Aperfeiçoar continuamente o atendimento conforme detalhado na seção Processos de Melhoria Contínua.
 | IQ01: Percentual de chamadas atendidas no primeiro toque.IQ02: Tempo médio de atendimento.IQ03: Tempo médio de espera. |

]

Os padrões de mercado ou da organização a serem atingidos estão descritos abaixo e suas respectivas Normas e Procedimentos estão em anexo.

|  |  |
| --- | --- |
| **Padrão** | **Norma ABNT/****Procedimento do SGQ** |
|  |  |

Os requisitos de qualidade a serem atingidos pelo projeto estão descritos a seguir. O detalhamento dos indicadores de qualidade está descrito na seção “Processos de Monitoramento” neste plano.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Requisito de Qualidade** | **Ações para atingimento** | **Indicadores** |
|  |  |  |

## Entregas do Projeto e Critérios de Aceitação

[Baseado nos requisitos de qualidade da seção métricas de qualidade, descreva as entregas necessárias para cumpri-los, seus critérios de aceitação e como e quando (checkpoint) serão validados. ]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Cód.EAP | Entrega | Critérios de aceitação | Quando será verificado |
|  |  |  |  |

# GARANTIA DE QUALIDADE DO PROJETO

[Define atividades do processo [Realizar a garantia da qualidade](http://escritoriodeprojetos.com.br/realizar-a-garantia-da-qualidade) incluindo auditorias, e melhoria contínua. ]

## Auditorias do Projeto & Revisões de Qualidade

[Análise estruturada e independente que busca identificar políticas, processos e procedimentos ineficientes e ineficazes em uso no projeto e não aderentes às políticas e procedimentos do projeto e da empresa.]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Revisões de Qualidade | Data Prevista | Auditor responsável | Comentários |
|  |  |  |  |

## Processos de Melhoria Contínua

[Meio iterativo de melhorar a qualidade de todos os processos. Reduz o desperdício e elimina as atividades que não agregam valor, permitindo que os processos sejam operados com níveis mais altos de eficiência e eficácia.

Se for criado um [Plano de melhorias no processo](http://escritoriodeprojetos.com.br/plano-de-melhorias-no-processo), essa seção deve ser excluída ou apensas referenciar o [Plano de melhorias no processo](http://escritoriodeprojetos.com.br/plano-de-melhorias-no-processo). ]

## Responsabilidades de Qualidade da Equipe do Projeto

[Descreva as responsabilidades referentes aos processos de qualidade de cada membro do projeto, mesmo que já citados em outros tópicos do documento. ]

|  |  |
| --- | --- |
| Membro da Equipe | Responsabilidades |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# CONTROLE DE QUALIDADE DO PROJETO

[Descreva os procedimentos do processo [Controlar a qualidade](http://escritoriodeprojetos.com.br/controlar-a-qualidade), como as inspeções, que serão feitas, etc. Segue abaixo um exemplo. ]

## Procedimentos de Inspeção

A inspeção será realizada na conclusão de cada entrega utilizando-se CheckList apresentado em anexo e respectivamente, os seus indicadores, a fim de manter a qualidade do projeto e alimentar o processo de melhoria contínua.

## Procedimentos de Monitoramento

[Use o [Template de Métricas da Qualidade xlsx](http://escritoriodeprojetos.com.br/component/jdownloads/send/8-modelos/855-metricas-da-qualidade) para indicar quais indicadores serão monitorados, como, em qual frequência, ... ]

Para atingir os requisitos de qualidade será feito o monitoramento dos indicadores conforme a planilha de [Métricas da Qualidade xlsx](http://escritoriodeprojetos.com.br/component/jdownloads/send/8-modelos/855-metricas-da-qualidade) em anexo.

|  |
| --- |
| **Aprovações** |
| **Participante** | **Assinatura** | **Data** |
| Patrocinador do Projeto |  |  |
| Gerente do Projeto |  |  |