



GERENCIAMENTO DA QUALIDADE DO PROJETO

João Antônio da Silva Chicon¹, Vinícius de Souza Oliveira¹, Patricia Mariotto Mozzaquatro Chicon²

Palavras-chave: Projeto. Qualidade. Gerenciamento.

1 INTRODUÇÃO E PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A busca pela melhoria da qualidade dos serviços prestados é o caminho que as organizações e demais empresas tem encontrado para se manterem em vantagem competitiva no mercado globalizado. Neste sentido têm sido crescentes os investimentos destas organizações em fatores que possam agregar maior qualidade aos produtos e serviços prestados. Esta pesquisa é parte de um trabalho desenvolvido na disciplina de Análise e Projeto de Sistemas integrante do Curso de Ciência da Computação. A pesquisa tem por objetivo apresentar um estudo teórico sobre o gerenciamento da qualidade de um projeto.

A pesquisa classifica-se quanto a natureza como Pesquisa Básica, pois objetiva gerar conhecimentos novos úteis para o avanço da ciência sem aplicação prática prevista. Quanto aos objetivos classifica-se como Explicativa. Quanto aos procedimentos é uma pesquisa bibliográfica, é feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites (GIL, 2002).

2 GERÊNCIA DA QUALIDADE

O gerenciamento da qualidade é o conjunto de processos para planejar, gerenciar e controlar os requisitos de qualidade do projeto. Seu objetivo é garantir que o cliente tenha o que ele requisitou ao gerente de projetos. (SOMMERVILLE, 2003). Além de manter a qualidade do produto, também é de extrema importância que o produto seja entregue dentro do prazo desejado pelo cliente, para que isso aconteça é importante que o gerente consiga ter um bom controle do cronograma e do elo entre os funcionários responsáveis pelo projeto.

2.1 Plano de gerenciamento do projeto

¹ Discentes do curso de Ciência da Computação, da Universidade de Cruz Alta - Unicruz, Cruz Alta, Brasil. E-mail: joaochicon123@gmail.com, viniciusoliveira049@gmail.com

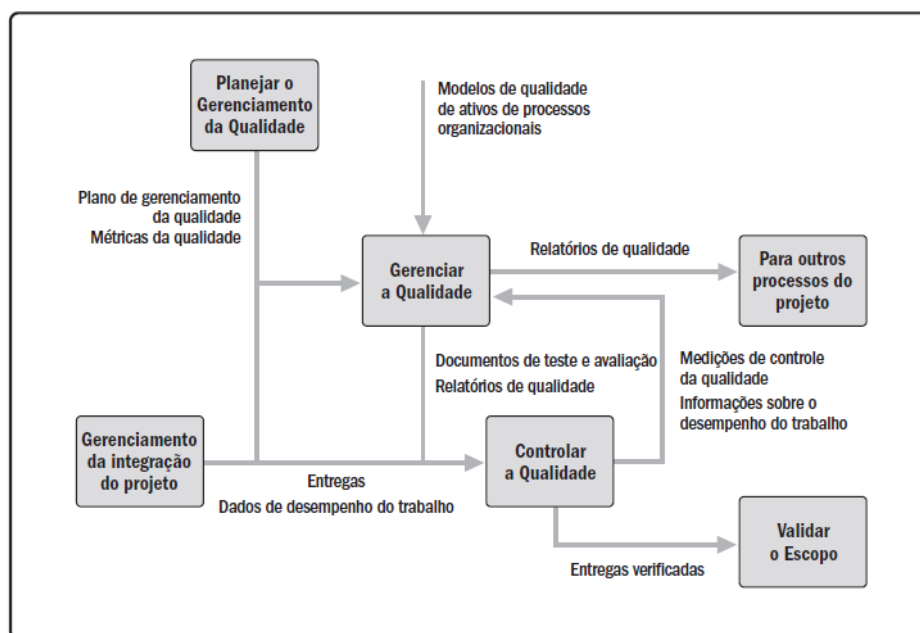
² Pesquisadora do Grupo de Pesquisa ENGETEC, Docente do Curso de Ciência da Computação, da Universidade de Cruz Alta - Unicruz, Cruz Alta, Brasil. E-mail: pmozzaquatro@unicruz.edu.br



Desenvolver o plano de gerenciamento de projeto é o processo de documentação das ações necessárias para definir, preparar, integrar e coordenar todos os planos auxiliares deve-se determinar como o projeto será executado, controlado, monitorado e encerrado levando em consideração todas as áreas de conhecimento do projeto e como elas serão integradas e consolidadas através do Plano de Gerenciamento do Projeto (FONSECA, 2006).

Desenvolver o plano de gerenciamento do projeto é o processo de documentação das ações necessárias para definir, preparar, integrar e coordenar todos os planos auxiliares. O plano de gerenciamento do projeto define como o mesmo é executado, monitorado e controlado e encerrado. O conteúdo do plano de gerenciamento do projeto variará dependendo da área de aplicação e complexidade do mesmo. O plano de gerenciamento é desenvolvido através de uma série de processos integrados até o encerramento do projeto. Esse processo resulta num plano de gerenciamento do projeto que é progressivamente elaborado através de atualizações, controladas e aprovadas pelo processo. (CHERMONT, 2001). A Figura 1 mostra as principais inter-relações do processo de gerenciamento de qualidade do projeto.

Figura 1 – Principais inter-relações do processo de gerenciamento de qualidade do projeto



Fonte: (CHERMONT, 2001)

2.2 Documentos do projeto

Conforme o guia PMBOK (2004), descreve-se os documentos do projetos:

Registro das lições aprendidas. As lições já aprendidas anteriormente no projeto com relação ao gerenciamento da qualidade podem ser aplicadas as fases posteriores no projeto para aumentar a eficiência e a eficácia do gerenciamento da qualidade.



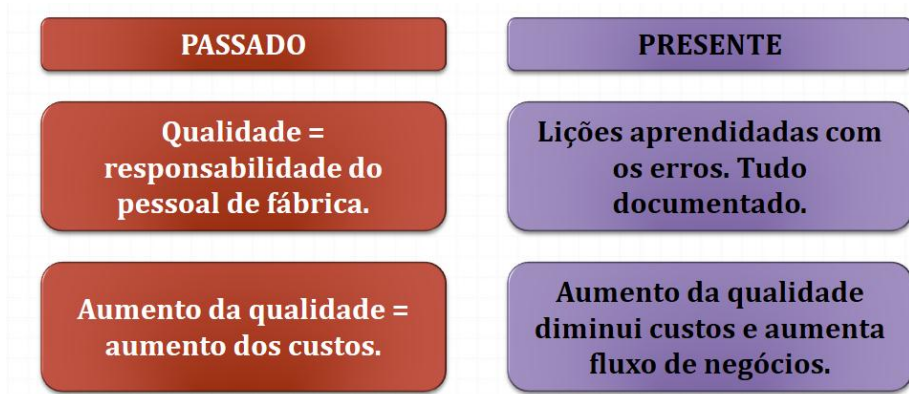
Medições de controle da qualidade. As medicoes de controle da qualidade são usadas para analisar e avaliar a qualidade dos processos e entregas do projeto em relação aos padrões da organização executora ou aos requisitos especificados. As medições de controle da qualidade também podem comparar os processos usados para criar as medidas e validar as medidas reais para determinar seu nível de correção.

Métricas da qualidade. As métricas da qualidade sao verificadas como parte do processo Controlar a Qualidade. O processo Gerenciar a Qualidade usa essas métricas da qualidade como base para o desenvolvimento de cenários de teste para o projeto e suas entregas, e como base para iniciativas de melhoria.

Relatório de riscos. O relatório de riscos é usado no processo Gerenciar a Qualidade para identificar fontes de risco geral do projeto e os motivadores mais importantes de exposição ao risco geral que podem afetar os objetivos de qualidade do projeto.

A Figura 2 mostra a relação do passado e do presente em relação ao gerenciamento da qualidade do projeto, conforme PMBOK (2004):

Figura 2 –Presente e passado gerenciamento da qualidade



Fonte: (PMBOK, 2004)

Os processos de Gerenciamento da Qualidade do Projeto são, conforme (PMBOK, 2004):

Planejar o Gerenciamento da Qualidade: O processo de identificar os requisitos e/ou padrões da qualidade do projeto e suas entregas, e documentar como o projeto demonstrara a conformidade com os requisitos e/ou padrões de qualidade.

Gerenciar a Qualidade: O processo de transformar o plano de gerenciamento da qualidade em atividades da qualidade executáveis que incorporam no projeto as políticas de qualidade da organização.



Controlar a Qualidade: O processo de monitorar e registrar resultados da execução de atividades de gerenciamento da qualidade para avaliar o desempenho e garantir que as saídas do projeto sejam completas, corretas e atendam as expectativas do cliente

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa é parte integrante de um trabalho desenvolvido na disciplina de Análise e Projeto de Sistemas. Após o desenvolvimento da pesquisa cita-se alguns pontos fundamentais sobre o gerenciamento da qualidade do projeto:

- o Cumprir os requisitos do cliente sobrecarregando a equipe do projeto pode resultar em redução dos lucros e aumento dos níveis de riscos gerais do projeto, atritos entre os funcionários, erros ou retrabalho.
- o Cumprir os objetivos do cronograma do projeto apressando as inspeções de qualidade planejadas pode resultar em erros não detectados, redução de lucros e aumento de riscos pós-implementação
- o Satisfação do cliente. Entender, avaliar, definir e gerenciar os requisitos para que as expectativas do cliente sejam atendidas
- o Melhoria contínua. É o esforço contínuo de aperfeiçoamento da qualidade, realizado no decorrer do tempo.
- o Responsabilidade da gerência. O sucesso exige a participação de todos os membros da equipe do projeto. A gerência, dentro de seu escopo de responsabilidade pela qualidade, detém a responsabilidade pelo fornecimento dos recursos adequados, com capacidades adequadas.

REFERÊNCIAS

- CHERMONT, Gisele Salgado de. **A qualidade na gestão de projetos de sistemas de informação**. Tese de Doutorado. Programas de pós-graduação de engenharia da Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2001
- FONSECA, S.U.L. **Benefícios da adoção do modelo PMBOK no desenvolvimento e implantação do projeto de Tecnologia de Informação de um operador logístico: Estudo de Caso World Cargo**. Dissertação (Mestrado). Programa Stricto Sensu, Mestrado em Gestão de Negócios da Universidade Católica de Santos, Santos, 2006.
- GIL, Antônio Carlos, 1946-. **Como elaborar projetos de pesquisa**/Antônio Carlos Gil. - 4. ed. - São Paulo : Atlas, 2002
- PMI - Project Management Institute**. Guia do conjunto de conhecimentos em gerenciamento de projetos (PMBOK). 3ª ed. Newton Square Pennsylvania, 2004.
- SOMMERVILLE, Ian. **Engenharia de Software**. São Paulo – Pearson Addison Wesley, 2003.