



**PLANO AUXILIAR DE
GERENCIAMENTO DA
QUALIDADE**

AMOSTRA - NÃO IMPRIMIR

Sumário

IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO.....	1
HISTÓRICO DE REGISTRO.....	1
1. OBJETIVO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DA QUALIDADE DO PROJETO	2
2. GERENCIAMENTO DA QUALIDADE.....	2
2.1 Processos de Gerenciamento de Qualidade	2
2.2 Ferramentas da Qualidade	3
3. MÉTRICAS DE QUALIDADE	3
3.1 Requisitos de sucesso do projeto	3
3.2 Padrões e Requisitos de Qualidade	4
3.3 Entregas do Projeto e Critérios de Aceitação.....	4
4. GARANTIA DE QUALIDADE DO PROJETO	4
4.1 Auditorias do Projeto e Revisões de Qualidade	5
4.2 Processos de Melhoria Contínua	5
4.3 Responsabilidades de Qualidade da Equipe do Projeto	5
5. CONTROLE DE QUALIDADE DO PROJETO.....	5
5.1 Procedimentos de Inspeção	5
5.2 Procedimentos de Monitoramento.....	5
APROVAÇÃO.....	6

IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO

Nome do Projeto:		
Cliente:		
Patrocinador do Projeto:		
Gerente do Projeto:		
Previsão de Início e Término:		
Frequencia de atualização do Plano de Qualidade:		

HISTÓRICO DE REGISTRO

Versão	Data	Descrição	Autor

1. OBJETIVO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DA QUALIDADE DO PROJETO

O Plano de Gerenciamento da Qualidade descreve como a equipe de gerenciamento de projetos implementará a política de qualidade da organização. Este plano 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.

2. GERENCIAMENTO DA QUALIDADE

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.

2.1 Processos de Gerenciamento de Qualidade

Garantia de 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.

Controle de Qualidade

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

2.2 Ferramentas da Qualidade

Ferramenta	Descrição	Quando aplicar	Responsável
Check List	Aplicável em todas as entregas deste projeto	Ao término de cada etapa, conforme definido no cronograma do projeto	Gerente do Projeto
Diagrama de Ishikawa	Identificação da causa raiz de um determinado problema (causas comuns e especiais)	Quando uma entrega não for aprovada na inspeção do controle de qualidade	Gerente do Projeto
Gráfico de Pareto	Analisar os problemas e priorizar os mais críticos para tomada de decisões e melhorias de processos	Quando houver ocorrências de não conformidade na qualidade	Gerente do Projeto
Auditorias de Qualidade	Aplicável a todos os processos de execução	Mensalmente	Auditor

3. MÉTRICAS DE QUALIDADE

Nessa sessão encontra-se definido os requisitos de sucesso do projeto e como eles serão atendidos através das entregas e dos padrões e requisitos de qualidade determinados.

3.1 Requisitos de sucesso do projeto

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:

- *Atendimento rápido no Call Center (Detalhado na seção Métricas da Qualidade).*

3.2 Padrões e Requisitos de Qualidade

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

[Lista 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.]

Padrão	Norma ABNT (ISO)
Padrão	Procedimento do SGQ

Requisitos de Qualidade	Ações para Atingimento	Indicadores
Rápido Atendimento do SAC	<ol style="list-style-type: none"> 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 <u>Processos de Melhoria Contínua</u>. 	IQ01: Percentual de chamadas atendidas no primeiro toque. IQ02: Tempo médio de atendimento. IQ03: Tempo médio de espera.

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

3.3 Entregas do Projeto e Critérios de Aceitação

Cód. EAP	Entrega	Critérios de Aceitação	Quando será verificado

4. GARANTIA DE QUALIDADE DO PROJETO

Nessa sessão definir atividades de garantia da qualidade, incluindo auditorias e processos de melhoria contínua.

4.1 Auditorias do Projeto e Revisões de Qualidade

Revisões de Qualidade	Data Prevista	Auditor responsável	Comentários

4.2 Processos de Melhoria Contínua

O processo de melhoria contínua é baseado no ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) e detalha as etapas de análise de processos para identificar as atividades que aumentam o seu valor, possibilitando gerenciá-las de forma eficiente e eficaz ao aplicar a técnica de análise de processos durante a execução do projeto.

4.3 Responsabilidades de Qualidade da Equipe do Projeto

Membro da Equipe	Responsabilidades
	Acompanhamento das auditorias de qualidade no processo abc
	Executar diariamente as medições dos indicadores IQ01, 02
	Responsável pelo processo de melhoria contínua.
	Diariamente verificar com X as causas dos 10 maiores desvios.
	Semanalmente propor plano de ação, acompanhar, implantar, reportar, etc

5. CONTROLE DE QUALIDADE DO PROJETO**5.1 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.

5.2 Procedimentos de Monitoramento

Para atingir os requisitos de qualidade será feito o monitoramento dos indicadores conforme a planilha de Métricas da Qualidade xlsx em anexo.

APROVAÇÃO

Elaboração	Data	Nome / Assinatura
Gerente do Projeto	Data	Nome / Assinatura
Aprovação do Plano	Data	Nome / Assinatura

AMOSTRA - NAO IMPRIMIR