

## QUALIDADE

**HULSE, Murilo Pacheco**  
**30/09/2016**

Todos nós queremos e buscamos qualidade em tudo o que nos rodeia, em nossa vida, nas coisas que compramos, etc. Por conceito, qualidade é o significado de algo que esteja em condições para o bem-estar de um indivíduo, ou algo que atenda um número "X" de requisitos, que faça com que aquilo seja padronizado em algo qualificado.

Porém cada indivíduo pode ter seus próprios conceitos para a qualidade, distinguindo a percepção de uma pessoa para outra. Um exemplo que podemos citar, principalmente nas nossas vidas, são os padrões sociais, por exemplo, na Europa, qualidade de vida no mínimo é ter esgoto tratado e coleta seletiva de lixo, já no Brasil, estes itens servem apenas de propaganda eleitoral, pois é o diferencial a oferecer, já que não temos disponível à toda a população. Nosso padrão de qualidade na sociedade é outro, no Brasil, ter um carro confortável e ruas asfaltadas já seria um padrão de qualidade aceitável. Sendo assim, podemos dizer que em cada lugar, sociedade e/ou empresas, existem padrões de qualidade variados.

Buscando a história encontramos os primeiros indícios de qualidade nos Estados Unidos, na década de 20, onde padrões foram criados para retirar do processo aquilo que não estava bom. Mas foram os japoneses que, depois do fim da segunda guerra mundial que começaram a trabalhar com práticas diferentes, ao invés de retirar algo ruim depois da produção, começaram a controlar a produção para não se errar mais.

Assim modelos como "PDCA" (do inglês: PLAN - DO - CHECK - ACT / Plan-Do-Check-Adjust), "5S" (5 palavras japonesas: Seiri (Utilização), Seiton (arrumação), Seiso (limpeza), Shitsuke (Disciplina) Seiketsu (higiene)), "Kaizen" (do japonês, "melhoria" ou "mudança para melhor"), "Kanban", "Just time", começaram e serem ouvidos pelas pessoas e difundidos como padrões de qualidade a serem adotados nas práticas produtivas e mesmo na área de serviços, práticas essas adotadas até os dias atuais.

Ao longo do tempo percebeu-se que o caminho pela busca da Qualidade era o que todos gostariam e precisariam trilhar. Todas as áreas de atuação do mercado sofreram impacto, e a área de projetos não ficou para trás, buscou criar suas metodologias de trabalho e padrões a serem adotados para garantir que um projeto seja entregue de maneira correta e com qualidade. Um dos modelos mais usados é o modelo difundido pelo PMBOK (Project Management Body of Knowledge). Esse modelo também é utilizado pela Projedata para criação dos padrões de análise de qualidade dos projetos.

Quais seriam então esses padrões adotados pela Projedata?

Entendemos que um projeto entregue com qualidade, é aquele que foi entregue no tempo estipulado e que o cliente tenha saído satisfeito com a ferramenta que está utilizando, sem que tenhamos retornos de reclamações e relatos de insatisfação por parte do cliente.

E como foram definidos estes padrões?

Como já comentado o PMBOK serviu de orientação na modelagem desses padrões. E como em qualquer processo, primeiro houve o levantamento daquilo que era necessário, para em seguida iniciar o controle junto ao cliente com algumas variáveis. Na aplicação em projetos da Projedata buscamos analisar os resultados desses controles para avaliar se estamos dentro ou fora do caminho correto, se estamos entregando com qualidade.

Abaixo segue uma imagem ilustrativa dos passos para planejar a qualidade em um projeto.

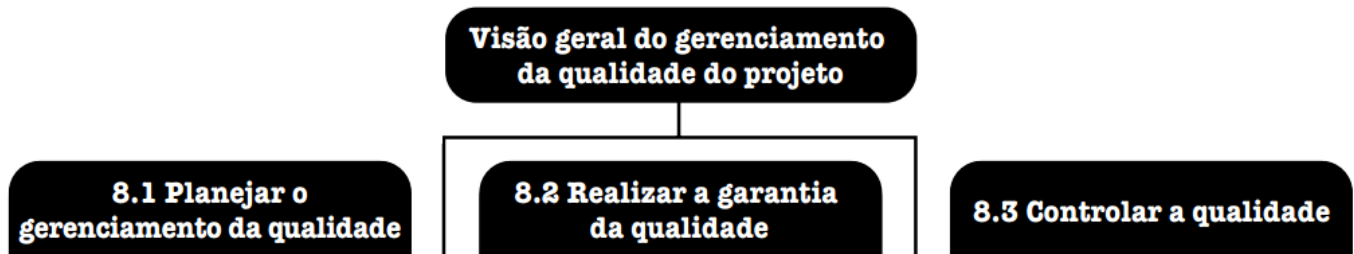


Figura 1 - Visão geral do gerenciamento da Qualidade.

Tendo como objetivo principal a entrega dos projetos aos clientes com a Qualidade necessária, iniciamos na Projedata em 2015, um processo de feedback com os clientes, onde são aplicados dois questionários aos envolvidos com o projeto no cliente. Um deles, analisa o desempenho individual do analista após a visita no cliente e é enviado a todos os usuários que tiveram contato com o analista no período da visita. Baseado na metodologia CESAR analisa quesitos como Confiabilidade, Empatia, Satisfação, Aparência e Responsabilidade. O outro questionário faz uma análise geral do andamento do projeto e é enviado de tempos em tempos aos patrocinadores do projeto. Analisa quesitos como Gerenciamento do Projetos, Equipe, Comunicação, Escopo, Metodologia e Tempo. Essas avaliações nos fornecem informações para qualificar o nosso trabalho e também entendermos a percepção do cliente perante os trabalhos entregues.

Buscando o nosso case do “Projeto Verão”, pergunta-se: como poderíamos avaliar se sua entrega foi feita com qualidade? Primeiro é necessário identificar dentro do escopo qual o objetivo a ser alcançado com o projeto, e em seguida avaliar como cada entrega deverá ser avaliada para que se possa realizar um acompanhamento das atividades e entregas, identificando assim se estão fora ou dentro das especificações definidas como padrões de qualidade para esse projeto. Por exemplo, poderia ser feito uma ficha de acompanhamento de IMC (Índice de massa corporal), ou peso, para acompanhar se as entregas estão sendo realizadas de acordo com o esperado.

Finalizando, podemos identificar que os processos de qualidade em um projeto são como em um processo fabril, como as metodologias mais utilizadas orientam, devemos acompanhar todas as tarefas (entregas do projeto) para não ter que retirar nada errado no final das atividades, e sim ir corrigindo e administrando as melhorias e ajustes necessários procurando manter um padrão de qualidade para as atividades que virão.