

|  |
| --- |
| LOGO |

|  |
| --- |
| Organização [Nome] |
| Departamento [Nome] |
|  |
| **<Plano de Gestão da Qualiddade>** |
| **<Nome do Projeto>** |
|  |
| Data: <Data> |
| Versão Doc.: <Versão>  |
|  |

 Modelo versão: 3.0.1

Este modelo de artefacto é baseado no PM² Guide V3.0

Para obter a última versão dos artefactos, visite:
https://www.pm2alliance.eu/publications

A PM² Alliance está comprometida com o aperfeiçoamento da Metodologia PM² e dos seus artefactos de suporte. As melhores práticas de gestão de projetos, os contributos e correções da comunidade são incorporadas nos modelos de artefacto da PM² Alliance.

Junte-se à PM² Alliance e visite o PM² Alliance GitHub para os seus comentários e contribuições: https://github.com/pm2alliance

**

**Informação de Controlo do Documento**

|  |  |
| --- | --- |
| **Definições** | **Valor** |
| **Título do Documento:** | Plano de Gestão da Qualidade |
| **Nome do Projeto:** | <Nome do Projeto> |
| **Autor do Documento:** | <Autor do Documento> |
| **Dono do Projeto:**  | <Dono do Projeto (PO)> |
| **Gestor do Projeto:**  | <Gestor do Projeto (PM)> |
| **Versão do Doc.:**  | <Versão> |
| **Sensibilidade:**  | <Pública, Limitada, Alta> |
| **Data:**  | <Data> |

**Revisor(es) e Aprovador(es) do Documento:**

NOTA: Todos os aprovadores são necessários. Devem ser mantidos registos de cada aprovador.
Todos os revisores da lista são considerados necessários, desde que não sejam explicitamente identificados como Opcional.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Função** | **Ação** | **Data** |
|  |  | *<Aprovação / Revisão>* |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Histórico do Documento:**

O Autor do Documento está autorizado a efetuar as seguintes alterações, sem necessidade de submeter à aprovação:

* Editorial, formatação e correção ortográfica
* Clarificação

Para solicitar uma alteração a este documento, contacte o Autor do Documento ou o Dono do Projeto.

Alterações a este documento são sumarizados na tabela seguinte, em ordem cronológica inversa (mais recente primeiro).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Revisão** | **Data** | **Criado por** | **Breve Descrição das Alterações** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Gestão de Configuração: Localização do Documento**

A última versão controlada deste documento está armazenada em <local>.

|  |
| --- |
| *<Estas notas devem ser eliminadas na versão final:>***Notas para Modelos:*** Texto em <laranja>: tem de ser definido.
* Texto em <azul>: orientações sobre a utilização do Modelo. Devem ser eliminadas na versão final.
* Texto em verde: pode ser personalizado. Deve passar a negro na versão final
 |

ÍNDICE

1. Introdução 4

2. Objetivos da Gestão da Qualidade 4

3. Processo de Gestão da Qualidade 4

3.1. Funções e Responsabilidades da Gestão de Qualidade 8

4. Ferramentas e Técnicas 9

5. Atividades de Garantia de Qualidade 9

6. Métricas 10

7. Controlo de Qualidade 11

7.1. Revisões de Qualidade 11

7.2. Revisão de Entregáveis 11

7.3. Outras Atividades de Controlo de Qualidade 11

8. Registos de Qualidade 11

9. Gestão de Configurações 12

10. Planos PM² Relacionados 14

Apêndice 1: Referências e Documentos Relacionados 15

# Introdução

O Guia PM² contém uma leve secção de Gestão da Qualidade no Manual do Projeto. No entanto, o uso deste modelo de Plano de Gestão da Qualidade é recomendado no caso de projetos complexos ou arriscados em que as atividades de qualidade são de especial importância para o projeto.

Os objetivos deste documento são:

* Delinear a estratégia de qualidade, abordagem e processo a ser usado para o projeto;
* Identificar os papéis e responsabilidades relativos à gestão da qualidade do projeto;
* Identificar os principais artefactos e entregáveis de gestão de projetos;
* Definir as atividades de garantia e controlo de qualidade e planeá-las durante todo o projeto;
* Suportar o acordo sobre os requisitos e métricas de qualidade do projeto e o método para avaliá-los;
* Especificar a metodologia, padrões, ferramentas e técnicas utilizadas para apoiar a gestão da qualidade.

Note que, no Guia PM², o Plano de Gestão da Qualidade é descrito principalmente como parte do Manual do Projeto. No entanto, o Gestor de Projeto (PM) pode decidir, considerando o tamanho ou a complexidade do projeto, usar um documento separado para capturar os atributos de Qualidade para o projeto e, nesse caso, propomos usar esse modelo.

# Objetivos da Gestão da Qualidade

A gestão da qualidade do projeto visa assegurar que o projeto atual responde aos resultados esperados da maneira mais eficiente e que os entregáveis sejam aceites pelas partes interessadas relevantes. Envolve a supervisão de todas as atividades necessárias para manter um nível desejado de excelência. Isso inclui a criação e implementação de planeamento e garantia de qualidade, bem como controlo e melhoria de qualidade.

Este projeto seguirá o processo de gestão de qualidade PM2, que compreende as atividades relativas à identificação, planeamento, execução e monitorização e controlo das atividades relacionadas com a qualidade do projeto.

Os principais objetivos da qualidade do projeto são:

* As características de qualidade do projeto são definidas, acordadas e alcançadas ao longo do projeto;
* As atividades de garantia de qualidade são executadas conforme planeado;
* Garantir a conformidade com as regras e regulamentos da organização, bem como com as regras, regulamentos e legislação governamentais e setoriais relevantes;
* Qualquer não conformidade (ou oportunidade para melhorias de qualidade) é identificada e implementada;
* Os entregáveis são aceites pelas partes interessadas relevantes com base nos critérios de qualidade/aceitação definidos.

*<Personalizar a lista de objetivos de qualidade acima, de acordo com as necessidades do projeto e/ou organização.>*

# Processo de Gestão da Qualidade

*<Adequar o processo de gestão de qualidade, se necessário (completar a descrição ou exclua as atividades que não são aplicáveis ao projeto).>*

O processo de gestão de qualidade do projeto compreende todas as atividades (relacionadas com processos e entregáveis) que aumentarão a capacidade de responder aos resultados esperados do projeto identificados no Termo de Abertura do Projeto.

O processo de gestão da qualidade para este projeto é composto por cinco passos principais:

* Definir as Características de Qualidade (do Projeto);
* Executar a Garantia de Qualidade;
* Executar o Controlo de Qualidade;
* Executar a Aceitação de Entregáveis; e
* Executar a Aceitação Final (do Projeto).

**Passo 1: Definir as Características de Qualidade**

O objetivo deste passo é identificar os objetivos, a abordagem, os requisitos, as atividades e as responsabilidades do processo de gestão de qualidade do projeto e como ele será implementado em todo o projeto. Isto está documentado neste plano, com base nos objetivos, abordagem, entregáveis, benefícios esperados e recursos disponíveis do projeto (conforme definido no *Caso de Negócio*, no *Termo de Abertura de Projeto*, *no Manual do Projeto*, no *Plano de Trabalho do Projeto* e em outros planos relevantes).

O *Plano de Gestão da Qualidade* inclui a descrição do:

* Objetivos, abordagem e requisitos de qualidade;
* Padrões de qualidade, diretrizes, ferramentas e técnicas, e.g., a Lista de Verificação da Qualidade e a Lista de Verificação de Aceitação de Entregáveis;
* Atividades de garantia de qualidade e responsabilidades relacionadas, por ex. Reuniões de Revisão de Projetos, relatórios mensais de atividade, verificação de conformidade e auditorias às atividades de garantia de qualidade dos contratados, entre outros;
* Atividades de controlo de qualidade para melhoria contínua, por ex. revisões de artefactos de gestão de projetos e revisões de planos de qualidade;
* Procedimento de configuração relacionado a artefactos e entregáveis do projeto.

Quaisquer atividades de qualidade relacionadas a artefactos de gestão de projetos estão documentadas no *Plano de Gestão da Qualidade*, enquanto as atividades de controlo e garantia de qualidade relativas aos entregáveis do projeto podem ser encontradas em documentos separados, como, por exemplo, planos de teste. Esses documentos são específicos do domínio do projeto e, portanto, não fazem parte do PM². As atividades de Controlo de Qualidade no contexto da aceitação formal do cliente das entregas estão documentadas no Plano de Aceitação dos Entregáveis.

*<No caso de não existir um Plano de Aceitação de Entregáveis, as atividades de Aceitação de Entregáveis podem ser descritas no Plano de Gestão de Qualidade (ou no Manual do Projeto). >*

As técnicas que serão usadas para planeamento de qualidade são as seguintes:

* Análise de custo-benefício;
* Custo da Qualidade (CoQ);
* Avaliação comparativa (Benchmarking);
* Amostragem estatística;
* Priorização de requisitos de qualidade (MoSCoW – “Must have, Should have, Could have, or Won't have”: Tem de ter, Deveria ter, Poderá ter ou Não terá).
* …

*<Personalizar a lista acima, de acordo com as necessidades do projeto e/ou organização.>*

Considerando os requisitos do solicitante, o Gestor de Projeto (PM) determina o equilíbrio entre custo/tempo/risco e qualidade dos entregáveis, com base numa análise de custo-benefício, e define as atividades de garantia e controlo de qualidade. Para essas atividades, também devem ser definidas métricas de qualidade, juntamente com as tolerâncias de aceitação.

As *Listas de Verificação de Qualidade*, *Saída de Fase* e *Aceitação de Entregáveis* são as ferramentas que serão usadas para validar a conformidade com este plano. As listas de verificação acima devem ser definidas e criadas durante a fase de planeamento. *<Personalizar os modelos PM2>.*

Além das listas de verificação acima, as seguintes ferramentas serão usadas: *<adicionar ferramentas adicionais para serem usadas no planeamento e controlo da qualidade do projeto, de acordo com as necessidades do projeto e/ou organização.>*

**Passo 2: Executar a Garantia de Qualidade**

O objetivo deste passo é verificar o desempenho e a conformidade das atividades do projeto (e da gestão de projetos) com os requisitos de qualidade definidos. As atividades de garantia de qualidade são definidas com base na abordagem geral de gestão de projetos (descrita no *Manual do Projeto*) e fazem parte do *Plano de Trabalho do Projeto*.

A garantia de qualidade será executada avaliando:

* o desenho dos controlos do projeto, confirmando que eles são implementados e avaliando a sua eficácia operacional. Essas atividades terão em conta os objetivos de qualidade do projeto, juntamente com os riscos do projeto.
* conformidade com as regras e regulamentos da organização, bem como com as regras, regulamentos e legislação governamentais e setoriais relevantes.

As atividades de garantia de qualidade geralmente não são executadas pelo Gestor de Projeto (PM), mas serão realizadas:

* Internamente: por uma pessoa da Garantia de Qualidade do Projeto (PQA) e pela organização do projeto (PCT, BM, SP); e / ou
* Externamente: e.g., terceirização de auditorias a entidades externas/auditores, quando necessário.

Os resultados das atividades de garantia de qualidade serão documentados nos relatórios relevantes de qualidade e estado e/ou nos registos relevantes do projeto. Recomendações para melhorias podem resultar da garantia de qualidade e são processadas pelo controlo de qualidade na forma de pedidos de alteração.

*<Mencionar os artefactos onde os resultados da garantia de qualidade serão documentados, de acordo com as necessidades do projeto e/ou organização.>*

**Passo 3: Executar o Controlo de Qualidade**

O objetivo deste passo é monitorizar e consolidar os resultados das atividades de garantia de qualidade, a fim de avaliar a conformidade e o desempenho, recomendar as alterações necessárias e planear novas atividades ou aperfeiçoar as atividades de garantia de qualidade existentes. A monitorização e controlo de qualidade são realizadas durante todo o projeto, pelo Gestor de Projeto (PM).

A *Lista de Verificação da Qualidade* será usada pelo Gestor de Projeto (PM) para avaliar as atividades de controlo de qualidade e validar a conformidade com os planos, em termos de âmbito, tempo, custo, qualidade, organização do projeto, comunicação, riscos, contratos e satisfação do cliente. Além disso, o Gestor de Projeto (PM) irá resumir e documentar as constatações da *Lista de Verificação da Qualidade*, o seu impacto, recomendações e quaisquer ações de correção/melhoria. Os registos do projeto também serão usados para documentar riscos, incidentes, decisões e alterações relacionadas.

Ao controlar e verificar a adequação da gestão da qualidade do projeto, o Gestor de Projeto (PM) considerará todos os eventos que possam influenciar, negativa ou favoravelmente, a realização dos objetivos do projeto e refinar o *Plano de Gestão da Qualidade* em consonância. Além disso, o Gestor de Projeto (PM) determinará a eficácia dos processos do projeto, procurará melhorias potenciais na eficiência dos processos, analisará os resultados das medições e sua eficácia, e desenvolverá *Relatórios de Revisão da Qualidade* com a consolidação dos resultados e recomendações.

Os resultados das atividades de garantia de qualidade serão usados para melhorar a qualidade das atividades do projeto, podendo gerar pedidos de alteração, para ações corretivas ou preventivas, ou atualizações na documentação do projeto, e.g., no *Plano de Trabalho do Projeto*.

Após a identificação de todas as não conformidades ou oportunidades de melhoria, o Gestor de Projeto (PM) elaborará/validará as recomendações e estabelecerá planos de ação, consultando as partes interessadas relevantes.

As ações podem resultar em pedidos de alteração, identificação de novos riscos e problemas, reprogramação de atividades ou adição de novas atividades ao *Plano de Trabalho do Projeto*. Também podem identificar necessidades de formação e de recursos ou atividades adicionais de garantia de qualidade, entre outras. Essas ações identificarão qual a documentação de projeto que deve ser atualizada e o ID da ação respetiva nos documentos relacionados (registos do projeto ou *Plano de Trabalho do Projeto*). Todas essas ações serão incorporadas (pelo menos as de maior esforço/custo) no *Plano de Trabalho do Projeto*, a fim de ter uma visão consolidada de todas as atividades relacionadas ao projeto.

Além disso, esta etapa também compreende a revisão e validação de cada pacote de trabalho do projeto (definido no *Plano de Trabalho do Projeto*). Se os resultados estiverem em conformidade com os requisitos de qualidade do projeto, o Gestor de Projeto (PM) obterá aprovação dos resultados produzidos em cada fase, com base nos critérios definidos. A *Lista de Verificação de Saída de Fase* é usada para dar suporte a cada revisão de transição de fase. Além disso, as decisões formais de avançar/parar para cada marco ou fase serão acordadas e aceites pelo Dono do Projeto (PO) *<ou pelo Comité Diretivo do Projeto (PSC)>*, com base nos critérios de sucesso.

Todas as alterações no *Plano de Gestão da Qualidade* e no *Plano de Aceitação dos Entregáveis* serão acordadas pelas partes interessadas relevantes e aprovadas pelo Comité Diretivo do Projeto.

**Passo 4: Executar a Aceitação de Entregáveis**

O objetivo deste passo é obter a aprovação formal do Dono do Projeto (PO) para cada entregável do projeto. Compreende verificar se os entregáveis cumprem os objetivos predefinidos e o conjunto de critérios definidos no *Plano de Aceitação dos Entregáveis*, para que o Dono do Projeto (PO) possa aceitá-los formalmente, na Nota de Aceitação dos Entregáveis.

A *Lista de Verificação de Aceitação de Entregáveis* suporta a monitorização do estado de todas as atividades que são pré-condição para a entrega dos produtos do projeto ao Dono do Projeto (PO) e a aceitação formal por parte deste. Os entregáveis do projeto são aceites se as atividades de aceitação (conforme descritas no *Plano de Aceitação de Entregáveis*) forem executadas com sucesso e dentro das tolerâncias pré-especificadas. Os Entregáveis do Projeto podem ser aceites condicionalmente, mesmo com um conjunto de incidentes conhecidos, desde que sejam documentados e que haja um plano para resolvê-los.

**Passo 5: Executar a Aceitação Final**

O objetivo deste passo é gerir a aceitação final do projeto, incluindo a aceitação dos entregáveis, e realizar o encerramento administrativo do projeto. A aceitação final é obtida do Dono do Projeto (PO), através de uma Nota de Aceitação do Projeto formal.

Antes da aprovação formal do projeto, o Gestor de Projeto (PM) deve informar sobre o desempenho do projeto na Reunião de Revisão Final do Projeto, discutir as lições aprendidas e desenvolver o *Relatório Final do Projeto*. Este relatório deve resumir o desempenho do projeto ao longo do ciclo de vida do projeto e descrever os principais riscos, incidentes, restrições, oportunidades e lições aprendidas identificadas ao longo do projeto. Também pode identificar o nível de satisfação das partes interessadas com base em questionários ou outro tipo de feedback. As armadilhas, melhores práticas e soluções implementadas devem ser mantidas num repositório de projetos, acessível para projetos futuros.

O encerramento administrativo do projeto inclui a atualização, revisão, organização e arquivamento de toda a documentação e registros do projeto, com a ajuda do Gabinete de Apoio ao Projeto (PSO). Também envolve a libertação de recursos do projeto, a aceitação final do projeto e a comunicação do final do projeto para as partes interessadas relevantes. A *Lista de Verificação de Saída de Fase* será usada para validar a conclusão das atividades do projeto.



*<Se adaptar o processo, certificar-se de recriar o diagrama de processo acima>*

## Funções e Responsabilidades da Gestão de Qualidade

A tabela RASCI a seguir define as responsabilidades dos envolvidos na gestão de qualidade:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **RAM** (RASCI) | **AGB\*** | **PSC** | **PO** | **BM** | **UR** | **SP** | **PM** | **PCT** |
| Plano de Gestão da Qualidade | I | **A** | C | C | C | C | **R** | C |
| Plano de Aceitação de Entregáveis | I | **A** | C | **S** | I | C | **R** | C |
| Executar a Garantia de Qualidade | I | I | I | **S** | C | I | **A** | **R** |
| Executar o Controlo de Qualidade | I | I | I | C | C | **A** | **R** | C |
| Executar a Aceitação de Entregáveis | I | I | **A** | **S** | C | I | **R** | C |
| Executar a Aceitação Final | I | **A** | C | C | I | C | **R** | I |

*\*****AGB****: Órgão de Governo Competente.*

*<Personalizar a matriz acima, de acordo com as necessidades do projeto e/ou organização.>*

Os detalhes de contacto de cada uma das partes interessadas acima estão documentados na *Matriz de Partes Interessadas do Projeto*.

A abordagem e os critérios de qualidade do projeto são acordados pelo Comité Diretivo do Projeto (PSC).

O Gestor de Projeto é, em última análise, quem presta contas pela conclusão correta e completa das atividades de garantia de qualidade. Responsável é a pessoa na função de auditor ou revisor do projeto, eventualmente interno à organização, mas fora da equipa, ou externo à organização.

O Gestor de Projeto (PM), apoiado pelo Gestor de Negócio (BM), é responsável por agendar as atividades de aceitação e garantir que elas sejam executadas de acordo com o plano.

O Gestor de Projeto (PM) também é responsável por realizar o controlo de qualidade em todo o projeto, sob a supervisão do Fornecedor de Soluções (SP).

O Dono do Projeto (PO) é responsável pelas entregas e aceitação do projeto e por garantir a disponibilidade de recursos (incluindo pessoas) e diretrizes para o teste de aceitação.

# Ferramentas e Técnicas

As seguintes técnicas serão usadas para gestão da qualidade do projeto:

* Auditorias;
* Simulação passo a passo (walkthroughs);
* Avaliação comparativa (benchmarking);
* Questionários;
* Revisões por pares;
* Testes de aceitação;
* Reuniões de Revisão de Projeto;

*<Personalizar a lista acima, de acordo com as necessidades do projeto e/ou organização.>*

As seguintes ferramentas serão usadas para gerenciamento da qualidade do projeto:

* Plano de Gestão da Qualidade PM2;
* Plano de Aceitação de Entregáveis PM2;
* Lista de Verificação da Qualidade PM2;
* Lista de Verificação de Aceitação de Entregáveis PM2;
* Lista de Verificação de Saída de Fase PM2;
* Relatório de Revisão de Qualidade PM2;
* Relatório Final do Projeto PM2;
* Nota de Aceitação de Entregáveis;
* Nota de Aceitação do Projeto;
* …

*<Personalizar a lista acima, de acordo com as necessidades do projeto e/ou organização.>*

# Atividades de Garantia de Qualidade

O Gestor de Projeto (PM) é o responsável geral pelas atividades de garantia de qualidade dentro do projeto. É também responsável por calendarizar e iniciar todas as auditorias ou revisões formais do projeto.

As atividades de garantia de qualidade serão executadas pela Equipa Central do Projeto (PCT), pela equipa/pessoa do Garantia de Qualidade do Projeto (PQA) ou por *<identificar outras organizações envolvidas como, por exemplo, um auditor interno ou entidades externas.>*.

As atividades de garantia de qualidade incluem o seguinte:

* Verificação de conformidade com as políticas, regras e regulamentos da organização, bem como com as regras, regulamentos e legislação governamentais e setoriais relevantes;
* Revisões e aprovações de artefactos *<i.e., o facto de que o conteúdo de um artefacto (entregável de gestão de projetos) deve ser revisto antes de ser considerado finalizado e enviado para aprovação/validação formal ou informal>.*
* Configuração de folhas de horas (timesheets); *<i.e. o facto de que os registos de atividade são necessários (e.g., em e-mail, xls ou plataforma TI)>.*
* Revisão de folhas de horas; *<i.e. o facto de que alguém irá rever a precisão dos registos>.*
* Relatórios de atividades mensais *<resumindo as principais tarefas realizadas e mostrando o número de dias trabalhados, durante o mês anterior)>.*
* Reuniões de Estado do Projeto;
* Reuniões de Revisão de Projeto;
* Reuniões do Comité Diretivo do Projeto;
* Revisão de marcos;
* Revisões de saída de fase;
* Revisão de aceitação do projeto;
* Auditorias de projetos e processos;
* Teste de aceitação de entregáveis;
* Auditorias para atividades de qualidade de projetos de contratados;
* Questionários de satisfação das partes interessadas;
* Certificações de segurança e auditorias de acreditação.

*<**Personalizar as atividades de garantia de qualidade, se necessário (completar a descrição ou excluir as atividades que não são aplicáveis ao projeto).>*

As atividades de garantia de qualidade do projeto são detalhadas e calendarizadas no Plano de Trabalho do Projeto.

# Métricas

Esta secção inclui os critérios de qualidade a serem recolhidos e reportados durante o projeto, para artefactos do projeto (i.e., resultados de gestão de projeto). Note que os critérios relativos ao teste dos entregáveis do projeto e aceitação formal por parte do cliente são detalhados nos documentos específicos do domínio do projeto, como, por exemplo, planos de teste e o Plano de Aceitação de Entregáveis.

*<No caso em que não existe um Plano de Aceitação de Entregáveis formal, então os critérios relativos à aceitação dos entregáveis devem ser descritos no Plano de Gestão da Qualidade>*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nome do Critério** | **Frequência** | **Tolerância** |
| Revisão de artefactos (por fase do projeto) | Uma vez | Sem tolerância |
| Folhas de horas mensais revistas e aprovadas | Mensal | Sem tolerância |
| Relatórios de estado distribuídos | Mensal | Um mês (i.e. a cada dois meses). |
| Reuniões de Revisão do Projeto realizadas | Semanal | Uma semana. Período de férias, cada três semanas. |
| Reuniões do Comité Diretivo do Projeto realizadas | Mensal | Um mês (i.e. a cada dois meses). |
| Revisões de marcos executadas | Por marco | Sem tolerância |
| Revisões de saída de fase executadas | Por saída de fase | Sem tolerância |
| Auditorias de projeto e processo executadas | Anual, ou uma vez  | Sem tolerância |
| Auditorias a atividades de qualidade de projeto de contratados executadas | Anual, ou uma vez  | Sem tolerância |
| Questionários de satisfação das partes interessadas enviados, recebidos e analisados | Anual, ou uma vez  | Sem tolerância |

*<Personalizar as frequências e tolerâncias acima, conforme o seu projeto e/ou necessidades de organização.>*

# Controlo de Qualidade

## Revisões de Qualidade

*<Todos os planos de projeto e os processos ou atividades descritas nesses planos devem ser revistos. Os resultados dessa revisão, juntamente com os resultados da garantia de qualidade (e.g., Relatórios de Auditoria) devem ser analisados e as ações de recomendação e correção/melhoria devem ser definidas no Relatório de Revisão da Qualidade.>*

As revisões de qualidade do projeto serão realizadas a cada *<defina a frequência dessa atividade>* para verificar se todos os planos e processos do projeto definidos no Manual do Projeto foram criados e executados conforme planeado.

Será usada uma Lista de Verificação da Qualidade para avaliar a conformidade do projeto com as atividades planeadas (e resultados relacionados) em domínios como âmbito, tempo, custo, qualidade, organização do projeto, comunicação, riscos, contratos e satisfação do cliente.

Note que algumas das ações aprovadas (pelo Dono do Projeto (PO)) de correção/melhoria também podem gerar *Pedidos de Alteração* e atualizações nos documentos e planos do projeto.

As constatações, recomendações e ações de correção/melhoria serão consolidadas no *Relatório de Revisão de Qualidade*, registadas como incidentes no *Registo de Incidentes* e reportadas a *<fornecer a lista de distribuição deste relatório>* conforme o *Plano de Gestão da Comunicação*.

Todas as vezes que o Controlo de Qualidade é executado, a eficácia das recomendações anteriores e as ações de correção/melhoria devem ser avaliadas.

## Revisão de Entregáveis

As revisões de entregáveis pelo cliente serão realizadas *<definir a frequência desta atividade>* com base no *Plano de Aceitação de Entregáveis* e *na Lista de Verificação de Aceitação dos Entregáveis. <Fornecer links para o Plano de Aceitação de Entregáveis e a Lista de Verificação de Aceitação de Entregáveis. Se esses planos não existirem, resumir as atividades de aceitação relevantes nesta secção.>*

As constatações, recomendações e ações de correção/melhoria serão consolidadas no *Relatório de Revisão da Qualidade* e reportadas a *<referir a lista de distribuição deste relatório>* conforme o *Plano de Gestão da Comunicação*.

## Outras Atividades de Controlo de Qualidade

*<Descrever outras atividades no âmbito do controlo de qualidade do projeto.>*

# Registos de Qualidade

Os registros de qualidade (evidência de que as atividades de gestão de qualidade foram realizadas) são arquivados no repositório do projeto, sob a pasta "Monitorização e Controlo". As diferentes versões dos artefactos do projeto (criadas em cada atualização de artefacto) fornecerão evidências do desempenho dessas atividades.

# Gestão de Configurações

*<O propósito do processo de gestão de configurações do projeto é ajudar as partes interessadas do projeto a gerir artefactos e entregáveis do projeto de forma eficaz e fornecer-lhes uma única referência confiável, garantindo que as versões corretas sejam entregues ao solicitante/cliente do projeto. Além disso, ajuda o Gestor de Projeto (PM) a identificar o estado mais recente dos artefactos do projeto e a reunir todas as fontes, documentos e outras informações para o projeto, evitar alterações não autorizadas, garantir a rastreabilidade dos artefactos, e.g. para fins de auditoria e regressar às versões anteriores (procedimento de fall-back).*

*Os projetos podem seguir os procedimentos de gestão de configurações que já existem numa organização/unidade ou usar as diretrizes fornecidas abaixo pela metodologia PM2.>*

O procedimento de gestão de configuração do projeto compreende a identificação de itens de configuração do projeto (ICs), seus atributos e códigos de estado, o estabelecimento de linhas de base, a definição de funções e responsabilidades para mudanças autorizadas em ICs e a manutenção e controlo de um repositório de projeto.

A gestão de configuração do projeto abrange:

* Definição de ICs do projeto;
* Convenções de nomenclatura de arquivos e e-mail;
* Versionamento e rastreamento de documentos do projeto;
* Controlo da disponibilização de artefactos e entregáveis do projeto e suas alterações;
* Revisões periódicas dos registos de ICs, para verificar se o procedimento de configuração está a ser realizado e se os registos correspondem ao estado real;
* Armazenamento e arquivamento de artefactos de gestão de projetos, incluindo estrutura de pastas e convenções de nomenclatura;
* Segurança dos ICs, ou seja, gestão de acesso a ICs, cópias/backups de ICs, procedimentos de reversão (fall-back) e período de retenção.

A revisão periódica dos registos de IC verificará se todos os ICs estão identificados corretamente, as alterações relacionadas são registradas, aprovadas, rastreadas e implementadas corretamente. Para este propósito, será usado um registo de configuração. Os campos do registo de configuração são:

* Identificador do projeto;
* Identificador de item;
* Descrição;
* Estado;
* Data da última mudança de estado;
* Versão;
* Tipo;
* Atributos do item;
* Dono;
* Referência à localização;
* Detalhes da relação entre itens;
* Histórico de alterações no CI (esta informação pode referir o Registo de Alterações).

A localização do registo de configuração é referida no Apêndice 1.

*<Criar o seu registo de configuração do projeto (o PM2 não fornece um modelo) e personalize a lista acima conforme as necessidades do seu projeto.>*

*<Versões anteriores dos ICs devem ser mantidas na pasta do projeto. O procedimento de gestão de configuração deve indicar que registros devem ser mantidos e por que período.>*

**Convenção de nomenclatura de ficheiros de gestão de projeto do PM2**

Este projeto segue a metodologia PM2 e usa a seguinte convenção de nomenclatura:

**Ficheiros**: (XX).(NomeDocumento).(NomeProjeto).(Dd-mm-aaaa).v(x.x)

*<Exemplo: 04.Project\_Handbook.XYZ.11-11-2017.V1.0.docx>*

Explicações:

* XX (dois dígitos) é o número do documento, de acordo com todos os modelos PM2. Outros documentos não incluídos nos modelos PM2 podem ser nomeados seguindo a sequência numérica de documentos. Este número é único, dentro dos artefactos do projeto;
* x.x refere-se à versão do documento. Se começar com "0.x", significa que o documento ainda não foi aprovado; pequenas alterações podem ser refletidas no número decimal (número de revisões) e principais alterações (revisões formais) no número unidade.

Ao criar um documento de projeto, o Gestor de Projeto (PM) incluirá:

* O título do documento;
* O tipo de documento (por exemplo, plano, lista de verificação, registo, guia, modelo, estudo, relatório);
* O número da versão;
* A data de emissão;
* As informações de controlo do documento, o(s) aprovador(es) do documento, os revisores e o histórico e local do documento;
* A classificação de confidencialidade do documento.

**Etiqueta de assunto do email do projeto**: (NomeProjeto), (Tópico), (tipo de comunicação, e.g., para aprovação, para informação, para revisão, para ação), (TextoLivre - se necessário).

*<Exemplo: [WebCom] [Reunião de Acompanhamento] [Agenda] [para Revisão]…>*

**Versão e lançamento de artefactos e entregáveis**

Este projeto usa as seguintes ferramentas para gerir o controlo de versão e disponibilização de entregáveis:

•…

*<Indicar as ferramentas que serão usadas para gerir versões e disponibilização de entregáveis.>*

A localização das últimas versões de artefactos e entregáveis do projeto é referida no registo de configuração.

**Armazenamento e arquivamento de artefactos e entregáveis de gestão de projetos**

A organização do Fornecedor de Soluções ou do Dono do Projeto podem ter uma política interna com relação à gestão de registos e arquivos, e os projetos devem seguir esses procedimentos. Organizações ou Unidades podem ter um Oficial de Gestão Documental (DMO) que seja responsável por implementar um sistema de gestão de documentos e registos.

Para este projeto, o Gestor de Projeto (PM) irá estruturar os artefactos de gestão de projetos por fase PM2, seguindo a convenção abaixo:

* 01 Início
* 02 Planeamento
* 03 Execução
* 04 Monitorização e Controlo
* 05 Encerramento

*<O Dono do Projeto (PO) e o Fornecedor de Soluções devem concordar com o âmbito da gestão de configurações e determinar os procedimentos a serem aplicados na alteração, aprovação, manutenção (incluindo períodos de retenção) e arquivamento dos ICs do projeto. Recomenda-se a definição de procedimentos de segurança que incluam acesso a arquivos de projetos, cópias de dados de projetos, localização de arquivos para garantir a continuidade, dispositivos de armazenamento a serem usados, períodos de retenção e eliminação de dados (quando não forem mais necessários). Esses procedimentos devem ser mencionados nesta secção ou referidos a outros documentos.>*

# Planos PM² Relacionados

**Manual do Projeto**

O *Manual do Projeto* estabelece a abordagem de alto nível para a implementação dos objetivos do projeto, o que inclui a documentação necessária, as normas a serem consideradas e o resumo de alto nível da abordagem de gestão de risco e do processo de encaminhamento. A localização deste artefacto está referida no Apêndice 1.

**Plano de Gestão da Comunicação**

O *Plano de Gestão da Comunicação* ajuda a garantir que todas as partes interessadas do projeto tenham as informações necessárias para desempenhar os seus papéis no projeto. Define e documenta o conteúdo, o formato, a frequência, o público e os resultados esperados dos itens de comunicação. A localização deste artefacto está referida no Apêndice 1.

**Plano de Aceitação dos Entregáveis**

A gestão da aceitação formal, por parte do cliente, dos entregáveis do projeto (responsabilidades, atividades e os critérios para a aceitação das entregas) é descrita no *Plano de Aceitação dos Entregáveis*. A localização deste artefacto está referida no Apêndice 1.

**Gestão de Incidentes**

A Gestão de Incidentes é descrita no *Plano de Gestão de Incidentes*. Este artefacto define como os incidentes são identificados, avaliados e atribuídos para resolução. A Gestão de Incidentes oferece suporte à resolução de incidentes, depois que os riscos ocorrem. A localização deste artefacto está referida no Apêndice 1.

Apêndice 1: Referências e Documentos Relacionados

<Usar esta secção para fazer referência (ou acrescentar, se necessário, num anexo separado) qualquer informação relevante ou adicional. Especifique cada referência ou documento relacionado por título, versão (se aplicável), data e origem (por exemplo, a localização do documento ou da organização de publicação).>

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **Referência ou Documento Relacionado** | **Fonte ou Ligação/Localização** |
| 1 | *<Exemplo de um documento relacionado>**<01.Pedido\_de\_Iniciação\_de\_Projeto.XYZ.dd-mm-yyyy.V.1.0.docx>* | *<Exemplo de uma localização>**<U:\PROJECTOS\ProjetoX\Documentos\>* |
| 2 | Pasta de Projeto  | *<Inserir localização da pasta do projeto.>* |
| 3 | *<Exemplo de uma referência>**<"The Communication on Risk Management, Commission (2005)1327">* | *<Exemplo de uma fonte>**<dd/mm/aaaa, http://www.xxxx>* |