

O controle de qualidade é feito por um grande número de testes, verificações, conferências, cruzamento de dados e comparações e indicará quais as operações que necessitam ser refeitas, corrigidas ou aprimoradas, na sequência seguinte.

10.2. SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO E GERENCIAMENTO DO PROJETO

Como se pode observar no tópico anterior, o ciclo de vida do projeto não apresenta uma dinâmica linear, e existem momentos onde algumas etapas se estendem sobre outras, gerando sobreposição. Utilizando os métodos já informados, para o presente projeto, é possível discorrer as seguintes informações, para acompanhar e gerenciar o projeto:

Iniciação e Planejamento: Nestas fases do projeto é realizada a análise do contrato e definição do planejamento das etapas conforme a itens a seguir:

- a) Esclarecimento de dúvidas e detalhamento do escopo;
- b) Definição das necessidades de recursos e aquisições;
- c) Definição de cronograma de entregas;
- d) Definição de procedimento a ser utilizado;
- e) Sequenciamento das atividades que devem ser realizadas para produzir os diversos subprodutos do projeto.

É nessa etapa que o gestor do projeto se apresenta ao cliente, repassando todos os seus contatos e canais de comunicação.

Execução e Monitoramento e Controle

Nesta fase é realizada a distribuição das atividades dos projetos para que seja executado conforme planejado. Em caso de desvio sobre o que foi planejado, gera-se ações corretivas quando necessário.

O monitoramento do projeto consiste em avaliar o tempo todo se as atividades estão sendo realizado dentro do cronograma físico-financeiro e manter a comunicação fluente com o cliente sobre a evolução das entregas, e tem por objetivo prevenir e controlar as mudanças no cronograma do projeto e verificar se é realizada a avaliação periódica do desempenho geral do projeto, se as inspeções de qualidade estão sendo feitas e a análise das não conformidades detectadas nas aferições, gerando planos de ação para assegurar a satisfação dos clientes nos atendimentos de seus requisitos e se o controle dos custos do projeto está sendo realizado. É possível a realização de reuniões de Análise Crítica entre o Gerente de Projeto e Cliente.

Os relatórios mensais dos indicadores de desempenho são fontes importantes para a tomada de decisão por parte da Gerência de Projetos com relação à reavaliação de indicadores, metas e processos.

O Gestor do Projeto monitora e controla as áreas de conhecimento dos projetos, com destaque para a Integração, Escopo, Tempo, Custos, Qualidade, Recursos Humanos, Comunicações, Riscos, Aquisições e Partes Interessadas.

Encerramento do Projeto

Após a entrega do produto é gerada documentação ou comunicação que formaliza a entrega, solicitando validação das entregas do projeto. Melhorias e não conformidades registradas nas etapas de monitoramento, verificação e validação são tratadas para gerar lições aprendidas.

Sistema ISO 9001:2015

O Sistema de Acompanhamento Gerencial é baseado no Modelo de Gerenciamento de Contrato de Serviços, recomendado pela Norma NBR ISO 9001:2015, e irá abranger os seguintes itens:

10.3 PRINCIPAIS PONTOS DE CONTROLE DO PROJETO

Objetivo

Este procedimento estabelece os critérios adotados para o controle e verificação das atividades desenvolvidas para a execução do projeto nos pontos críticos.

Os pontos críticos possíveis e prováveis de ocorrer durante a execução do projeto dizem respeito especialmente à influência das condições meteorológicas desfavoráveis reinantes nas fases de cobertura aerofotogramétrica e dos trabalhos de campo.

Ademais, o sistema de trabalho prevê substituição de etapas de trabalho, em seus períodos de difícil execução, por atividades que independem de condições meteorológicas não totalmente favoráveis.

Diante disso, os trabalhos são desenvolvidos rigorosamente dentro dos prazos previstos no cronograma.

10.4 RESPONSABILIDADES DO COORDENADOR GERAL

- Planejar, analisar e registrar as informações concernentes ao projeto.
- Gerenciar as reuniões, com os responsáveis pelas diversas etapas dos serviços, onde são discutidas as ações para a execução do trabalho.
- Elaborar e acompanhar o planejamento das atividades principais a serem realizadas.
- Administrar a comunicação entre os envolvidos nos serviços.
- Definir as verificações a serem procedidas durante a execução dos trabalhos.
- Aprovar o material a ser enviado ao cliente.
- Conduzir reuniões de análise crítica do projeto.

10.5 PROCEDIMENTO PARA INSPEÇÃO, TESTE E VALIDAÇÃO DE PRODUTOS

Objetivo

São procedimentos que estabelecem os critérios adotados para a inspeção, teste e validação dos produtos.

10.6 RESPONSABILIDADES DOS COORDENADORES DAS ETAPAS

- Transmitir com clareza aos colaboradores as instruções relativas às etapas do trabalho.
- Acompanhar a elaboração de cada etapa, alertando para eventuais incorreções.
- Verificar, passo a passo, as atividades a serem exercidas na etapa.
- Na finalização da etapa, fazer uma análise crítica, documentando os fatos relevantes que influenciaram na execução.
- Fazer verificação, para assegurar que o projeto seja entregue tecnicamente correto, e atendendo aos requisitos solicitados pelo cliente. A comprovação é feita através de "check-list".

10.7 VALIDAÇÃO DO PRODUTO

Após todas as verificações, é feita a validação final do produto. Essa validação garante que o projeto atende aos requisitos do cliente, para sua aplicação ou implantação.

10.8 PROCEDIMENTOS PARA AÇÃO CORRETIVA E PREVENTIVA

Objetivo

Estes procedimentos estabelecem a sistemática para tomada de ações corretivas e preventivas e de melhoria.

Abrangência

Todas as áreas envolvidas no projeto.

Definições

Ação Corretiva

É a ação tomada para evitar a repetição de não conformidade. A ação corretiva é definida de forma a eliminar a causa da não conformidade. As ações corretivas são analisadas criticamente.

Ação Preventiva

É a ação tomada para eliminar a causa de uma não conformidade potencial. As ações preventivas são analisadas criticamente durante a avaliação de riscos.

10.9 RESPONSABILIDADES DOS RESPONSÁVEIS PELAS ETAPAS

- Formalizar todas as ações corretivas e de melhoria e preventivas, através de relatórios.
- Acompanhar a execução de ações corretivas e de melhoria e preventivas.
- Avaliar a eficácia das ações corretivas e de melhoria e preventivas implementadas.
- Analisar criticamente as ações corretivas e de melhoria e preventivas.
- Levar ao conhecimento do Coordenador do Projeto os resultados obtidos.

10.10 DESCRIÇÃO DO PROCESSO

Ações Corretivas

A necessidade de ações corretivas pode ser originada através de:

- Ocorrência de não conformidades grave no projeto;
- Auditorias internas;
- Auditorias do cliente;
- Reclamações do cliente;
- Devolução de produto pelo cliente;
- Análises críticas dos Coordenadores do Projeto e da Qualidade.

Por ocasião de auditorias internas, quando forem apontadas não conformidades, é aberto um relatório de ações corretivas, o qual é enviado ao Coordenador do Projeto para análise.

Após a análise da ação proposta, compete ao responsável do setor fazer a implantação e o acompanhamento da ação. A verificação e o registro das análises das medidas tomadas são executados pelo Coordenador do Projeto. Caso não satisfaça a expectativa, deve ser gerado um novo relatório seguindo a mesma sistemática descrita anteriormente.

Ação Preventiva

Sempre que necessário são feitas pelos responsáveis pelas etapas, juntamente com os Coordenadores do Projeto, reuniões, a fim de analisar e levantar causas de não conformidades potenciais.

Definidas causas potenciais, são propostas ações preventivas, prazos para implantação, e responsáveis, a fim de se evitar a ocorrência. Esses dados são registrados em Relatórios de Ações Preventivas

Todos os relatórios de ação preventiva devem ser aprovados pelos Coordenadores do Projeto.

Ação de Melhoria

Sempre que algum colaborador observar a oportunidade de ação de melhoria deve dar conhecimento aos coordenadores.

Todas as etapas desses trabalhos passam por completos processos de controle de qualidade, onde os dados coletados e manuseados são analisados e consistidos de forma a garantir a veracidade e a procedência. O sistema de qualidade adotado é o "Controle Estatístico de Processo", onde qualquer imperfeição é identificada imediatamente e o curso da produção corrigido de maneira a atender integralmente a política de qualidade da empresa e as exigências da Prefeitura.

O controle de qualidade é feito por um grande número de testes, verificações, conferências, cruzamento de dados e comparações e indicará quais as operações que necessitam ser refeitas, corrigidas ou aprimoradas na sequência.

11. COMUNICAÇÃO

11.1 PLANO DE COMUNICAÇÃO

Estabelece os padrões para comunicação entre as equipes envolvidas:



Figura 34 - Fluxograma comunicação

- Serão realizadas reuniões, conforme calendário a ser estabelecido, entre os gestores da contratante e Do Consórcio. As reuniões não previstas com o cliente, caso ocorram, deverão ser solicitadas com antecedência;
- Toda comunicação realizada através de telefonema deverá ser formalizada através de e-mails, a fim de garantir o histórico das comunicações ocorridas no projeto;
- Todos os e-mails deverão ser copiados ao gestor do projeto;
- Questões que afetam escopo ou prazo devem ser tratadas somente entre cliente e gestor do projeto. Questões técnicas podem ser tratadas entre os responsáveis técnicos do cliente e do Consorcio (definidos pelo gestor do projeto);
- Forma de envio de documentos e materiais: Digital no formato PDF, impressos quando solicitados e devidamente identificados, cópia em mídia quando necessário, em HD externo devidamente identificado através de referência com numeração única, via sedex ou entregues via portador. Todo material deve seguir acompanhado de correspondência digital em formato PDF, sendo enviado por e-mail, e de ambas as partes deverá haver e-mail acusando o recebimento.

Cronograma Físico

No anexo IV segue o cronograma físico dos serviços a serem executados, com as atividades macro componentes do contrato e suas subatividades



Moacir Canuto de Souza
Gestor do Contrato