

Garantia da Qualidade versus Controle da Qualidade

Mauro Sotille, PMP

Definir o que queremos obter através de resultados de qualidade é muito importante, para que possam existir parâmetros e métricas para a avaliação.

É comum observar a confusão entre garantia da qualidade e controle da qualidade. Desse modo, torna-se comum observar equipes de garantia da qualidade executando tarefas relacionadas com o controle de qualidade.

Garantia da Qualidade

Consiste de um conjunto sistemático e planejado de atividades para determinar se as atividades estão de acordo com as políticas e processos planejados. Se o planejamento for seguido, o cliente adquire confiança nos produtos e serviços, os quais provavelmente estarão de acordo com suas necessidades (requisitos). A responsabilidade pela garantia da qualidade em uma empresa ou empreendimento deve ser atribuída aos funcionários envolvidos com a implantação da política de qualidade.

Controle de Qualidade

Envolve a comparação de resultados com os padrões aplicáveis. Qualquer desvio identificado na comparação e avaliação é passível de registro de não conformidade. A não conformidade, assim que for identificada, deve seguir os passos descritos no plano para seu devido tratamento. O controle de qualidade permite assegurar que o produto funcione de forma correta (dentro dos padrões) e os requisitos sejam atendidos.

As afirmações a seguir ajudam a diferenciar controle da qualidade de garantia da qualidade

Realizar a Garantia da Qualidade	Realizar o Controle a Qualidade
<ul style="list-style-type: none">• Está relacionada aos processos para criar as entregas	<ul style="list-style-type: none">• Está relacionado ao produto (ou serviço, resultado) criado
<ul style="list-style-type: none">• É relacionada a processos de execução	<ul style="list-style-type: none">• É um processo relacionado a monitoramento e controle
<ul style="list-style-type: none">• É realizada enquanto o trabalho está sendo feito para criar as entregas	<ul style="list-style-type: none">• É realizado depois que o trabalho foi completado e a entrega foi criada
<ul style="list-style-type: none">• Envolve auditoria e análise de processos	<ul style="list-style-type: none">• Envolve inspeção dos produtos
<ul style="list-style-type: none">• Analisa os processos definidos para recomendar ações corretivas ou preventivas• Identifica fraquezas em processos e os aperfeiçoa, ajudando a estabelecê-los	<ul style="list-style-type: none">• Inspecciona (testa) as entregas para recomendar reparo de defeitos• Verifica se um produto específico tem um atributo específico
<ul style="list-style-type: none">• Medições do controle da qualidade são entradas para esse processo - usadas para análise de processo	<ul style="list-style-type: none">• Medições do controle da qualidade são saídas desse processo
<ul style="list-style-type: none">• É uma função administrativa ou gerencial	<ul style="list-style-type: none">• É responsabilidade da equipe / do funcionário
<ul style="list-style-type: none">• Avalia se o controle de qualidade está funcionando	