

# Qualidade de Software

Prof. Sam da Silva Devincenzi

[sam.devincenzi@gmail.com](mailto:sam.devincenzi@gmail.com)

## *Princípios da Qualidade Total*

---

1. Total satisfação dos clientes
2. Gerência participativa
3. Desenvolvimento dos recursos humanos
4. Constância dos propósitos
5. Aperfeiçoamento contínuo
6. Gerência de processos
7. Delegação
8. Disseminação da informação
9. Garantia da qualidade
10. Não aceitação de erros

# 1. *Total Satisfação dos Clientes*

---

- Os clientes são a razão da empresa existir.
- O primeiro passo é conhecer os clientes.
  - Saber identificar as suas necessidades e o que é preciso para resolver os seus problemas.
- Estar sempre atualizado sobre os fatores que garantem a sua *satisfação*.

## *2. Gerência participativa*

---

- Que funcionário tenha liberdade para desempenhar seu papel.
- Estimular: As novas idéias e a criatividade.
- O gerente deve informar, debater, motivar, orientar os funcionários e promover o trabalho de equipe.
- Trabalhar junto, para que tenha mais poder que a soma das partes isoladas.

### *3. Desenvolvimento dos Recursos Humanos*

---

- Orienta todas as ações que buscam a evolução pessoal e profissional dos funcionários.
- Ser um indivíduo capaz de:
  - se auto dirigir,
  - se autocontrolar,
  - aprender a aprender,
  - buscar o desenvolvimento auto-sustentável.

## *4. Constância dos Propósitos*

---

- Mudança cultural.
  - Implantar novos valores, eliminando os conceitos ultrapassados.
- Ações que levam à QT devem ser planejadas.
- Os dirigentes:
  - Atitudes coerentes com os princípios defendidos.

## *5. Aperfeiçoamento Contínuo*

---

- Entender muito bem o que vai ser mudado.
  - Não aperfeiçoa-se o que não se pode medir.
- Criar indicadores de qualidade e produtividade que retratem a situação inicial.
- Buscar um aperfeiçoamento contínuo.
- Inovação, ousadia, da flexibilidade de atuação e da criatividade, são valorizados.

## 6. *Gerência de Processos*

---

- Dividir em subprocessos menores até o nível de uma tarefa individual.
- Processos só se justificam se tiverem finalidade de atender o cliente externo, direta ou indiretamente.
- Quem não estiver atendendo o cliente, deve atender a quem está.
- Gerenciar processos é planejar, executar, verificar se há erros e fazer correções, quando for necessário.

## 7. Delegação

- O atendimento ao cliente deve ser ágil.
  - Decisões sobre assuntos do seu interesse precisam ser rápidas.
- O sucesso depende da capacidade de identificar o que e para quem delegar, além de saber respaldar as ações para quem está perto de onde ocorre a ação.
- Delegar também é terceirizar.

## *8. Disseminação da Informação*

---

- Todos os funcionários devem saber divulgar os produtos e serviços da empresa.
- A informação tem que circular em todos os níveis.
- A transparência da organização é uma consequência natural da disseminação de informações.

## *9. Garantia da Qualidade*

---

- A qualidade dos produtos e serviços é assegurada pela formalização de processos e pela administração das rotinas.
- Essas ações garantem que a qualidade dos produtos ou serviços não será alterada com a substituição de pessoas.
- No setor de serviços, os produtos são consumidos, quase sempre, no mesmo momento em que são produzidos.

## *10. Não Aceitação de Erros*

---

- Fazendo certo da primeira vez, não será preciso corrigir.
  - Esse é o princípio de quem não perde tempo, nem produz documentos incorretos.
- A prevenção contra erros e a visão de aperfeiçoamento.
- Inadmissível é o erro por omissão ou a persistência no erro.

- **Processo:**
  - É um conjunto de causas que provoca um ou mais efeitos.
- **Itens de Controle:**
  - São índices numéricos estabelecidos sobre os efeitos do processo para medir-se o seu nível de qualidade.

**IMPORTANTE !!!**

**“Todo o processo tem que ter um indicador para ser medido.”**

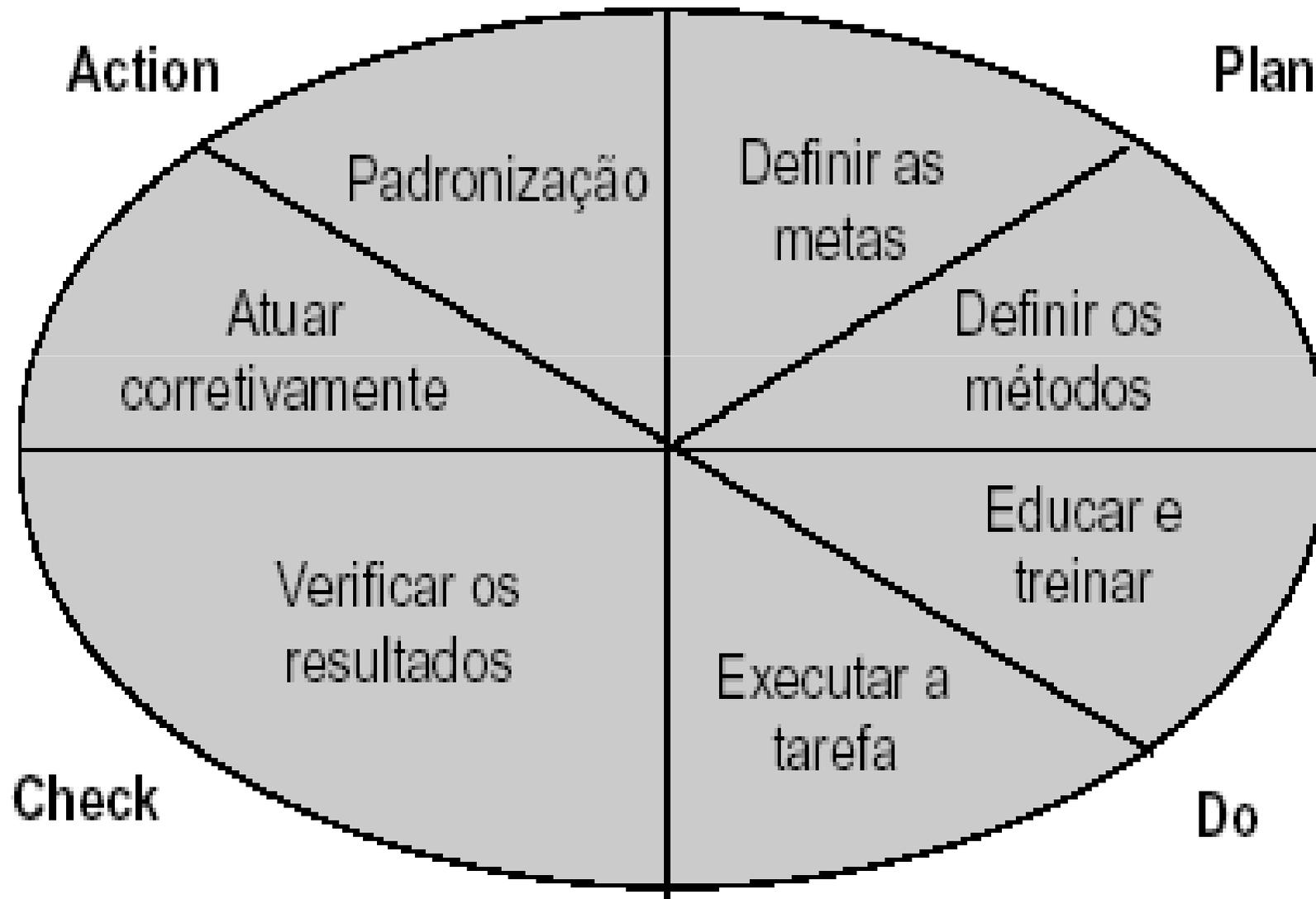
## *O Ciclo PDCA*

- É o método gerencial para o controle do processo.
  - **Método:** caminho para se chegar a um ponto além do caminho.
- É utilizado para melhoria do nível de qualidade de um processo, isto é, o aperfeiçoamento do mesmo.

**META = Valor definido**

**MÉTODO = Procedimento**

## O Ciclo PDCA



*O caminho do sucesso é a obtenção de melhorias contínuas dos processos*

Nível de Qualidade

