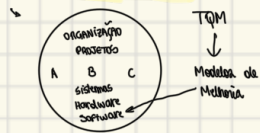


\* Total Quality Management (TQM): aplicação de métodos quantitativos e recursos humanos para melhorar:

- o material e os serviços fornecidos para uma organização
- dentro da empresa dentro de uma organização
- o tempo com que as necessidades do cliente são atendidas, agora e no futuro

\* Qualidade Total um Sistema:



- metodologia de processos na qual a todo o conteúdo do negócio
- metodologia de melhoria de processos de software de acordo com a realidade

\* Fundamentos do pensamento TQM:

- um sistema programático de mudança requer um entendimento da atual situação que
- e preciso entender qual o problema para poder resolvê-lo

\* Minimizantes para qualidade:

- a melhoria feita na entrega do produto, não na responsabilidade das pessoas
- a melhoria deve ser medida periodicamente reafirmado
- a melhoria requer consciência de investimentos, treinamento e incentivos
- a melhoria é um processo contínuo
- se o nível de desempenho não é alto o suficiente, as ações não mudam

\* Checklist:

- lista de verificação que foi previamente estabelecida para verificar as condições de um serviço, produto, ou processo
- isso inclui que todas as etapas ou itens da lista foram cumpridas de acordo com o planejado

\* Tipos de erros:

- erro de qualidade do produto (conformidade com requisitos) e qualidade do processo (como o processo garante a qualidade do produto)

\* Fases básicas de suporte:

- MED: medição, análise, necessidade de informação
- CCO: coleta de informações, elaboração de mudanças, avaliação, validação de auditorias
- QQA: problemas de qualidade e não conformidades, processos, produtos de trabalho, qual e procedimentos

\* Conceitos da Qualidade:

- a estratégia deve definir como as não conformidades serão tratadas, gerenciadas, e como ações corretivas serão iniciadas e monitoradas

\* Processos de Gestão da Qualidade:

- Planejamento do que será avaliado/auditoria
  - criação de plano de qualidade, criação de checklists de avaliação com critério a serem avaliados
- Execução das análises/auditorias de qualidade
  - utilização dos checklists para realização das auditorias
- Identificação de não conformidades
  - identificar que não atendem aos critérios de avaliação definidos
- Encaminhamento da NC para resolução
  - atribuição de responsável e prazo para resolução
- Acompanhamento da NC até resolução
  - verificação de resolução com acompanhamento
- Encerramento da NC
  - encaminhar a NC não resolvida ao superior do responsável para resolução que não ocorreu e atribuir novo prazo de resolução

\* PROBLEMA X NÃO CONFORMIDADE

- situação em que uma ou mais das condições definidas não atendimentos de um requisito (critério)
- situação muito complexa de se resolver

\* Condições Associadas:

- condição: estado um conformidade com...
- ordem ou produto de trabalho: algo resultante de um processo
- condição adequada: condição que sejam passíveis de serem observadas
- independência: autonomia e autonomia organizacional, um independência das pessoas diretamente responsáveis pelo desenvolvimento do produto de software
- ações corretivas: medidas tomadas para resolver (eliminar algo)
- acompanhamento: verificar (seguir) para se superior no caso de não resolução da NC

\* Plano de gestão da qualidade:

- documento de planejamento da qualidade no projeto ou processo
- deve conter:
  - dados das auditorias
  - responsáveis pelas auditorias
  - documentos/processos relacionados ao processo
  - estrutura de documentos
  - forma de acompanhamento, divulgação e acompanhamento das NCs

\* Regras Condicionais para NCs:

- identificar, no mínimo:
  - a qual não conformidade ela diz respeito
  - quem é o responsável por resolvê-la
  - prazo para resolução
  - tipo de não conformidade
  - solução adotada

\* Cálculo de aderência:  $\frac{\text{itens conforme}}{(\text{total de itens} - \text{itens não aplicáveis})} \times 100$

\* Auditoria de produtos:

- ↳ analisa se o produto atende aos requisitos especificados
- ↳ pergunta-chave: o produto entregue está conforme o que foi solicitado ou definido?
- ↳ análise conformidade com critérios de origem, qualidade e quantidade

\* Auditoria de processos:

- ↳ analisa a execução de cada etapa dos processos, identifica conformidades e NCs, e propõe melhorias na execução dos processos
- ↳ foco: como o processo é feito
- ↳ verifica aderência às normas, padrões e procedimentos
- ↳ analisa etapas, controles, responsabilidades e registros

\* FATO QUALIDADE TOTAL EM SU

\* SEMPRE USAR CHECKLIST?

\* AUDITORIA EM UM DOCUMENTO DE UM SU ANTES É QUALIDADE DE SU?

\* COLUNAS DO CHECKLIST?

\* QUANDO USAR NORMA, TEM CHECKLIST PRONTO?