**1)O que é qualidade?**

A qualidade de um produto pode ser resumida à capacidade dele de atender às necessidades do cliente. No entanto, nem sempre isso quer dizer que tivemos um projeto de qualidade. Fatores como, atrasos de entrega, turbulência na gerência do projeto, falhas na comunicação, levam um projeto a perder qualidade, isto quer dizer que houve desvio de qualidade na gerência de projetos

O gerenciamento de qualidade de projetos tem um papel muito importante na qualidade de software, afinal é através dele que é feita a gerência de qualidade. Uma boa gerência de qualidade irá implicar em menores gastos. Tendo sempre o foco de prevenir, ao invés de corrigir. Afinal, os custos para corrigir problemas podem ser imensuráveis, podendo chegar a inviabilizar o projeto como um todo.

**2)O que é a estrutura analítica da qualidade (QBS)? Qual é sua relação com a WBS?**

**3)Que técnicas podem ser utilizadas para obter a voz do consumidor (VoC)?**

**Rapport**: Essa é uma das técnicas de vendas mais famosas e difíceis de serem feitas com perfeição. O rapport consiste em criar uma relação de confiança com o cliente, ainda que estes nunca tenham tido contato.

**Espelhamento**: O espelhamento é uma técnica muito utilizada inclusive na missão de criar rapport. Ela está muito ligada ao conceito de sintonia.

**Neurovendas**: nada mais é que utilizar gatilhos mentais para aumentar a predisposição do consumidor a levar seu produto.

**Previsão**: A última técnica é a da previsão. Prever algo consiste em ver que aquilo vai acontecer mesmo antes do fato se realizar.

**4)Quais são os custos da qualidade?**

**Custos de Prevenção**: São todos os custos incorridos para evitar que falhas aconteçam (os custos associados às ações de prevenção, investigação das causas ou redução de defeitos e falhas). Tais custos tem como objectivo controlar a qualidade dos produtos, de forma a evitar gastos provenientes de erros no sistema produtivo.

**Custos de Avaliação**: São os custos necessários para avaliar a qualidade do produto pela primeira vez e assim, detectar falhas e inconsistências antes que o produto seja posto no mercado.

**Custos das Falhas Internas**: Os custos das falhas internas são todos aqueles incorridos devido a algum erro do processo produtivo, seja ele falha humana ou falha mecânica. Quanto mais cedo erros são detectados, menores serão os custos envolvidos para corrigi-los.

**Custos das Falhas Externas**: Os custos de falhas externas são aqueles decorrentes de falhas no produto ou serviço quando estes se encontram no mercado e/ou são adquiridos pelo consumidor final. Falhas externas ocasionam grandes perdas em custos intangíveis, como destruição da imagem e credibilidade da empresa. Quanto mais tarde erros forem detectados, maiores serão os custos envolvidos para corrigi-los, além de ocasionar perdas que muitas vezes são irreversíveis.

**5)Quais são as principais ferramentas e técnicas para análise e solução de problemas em projetos?**

**1- Diagrama de Pareto:** O Diagrama de Pareto é um exemplo prático de uma ferramenta que permite identificar e selecionar itens que são responsáveis por causar um grande efeito na melhoria dos processos, seguindo a relação:

80% dos resultados são causados por 20% dos fatores.

Esse é o conceito da análise de Pareto: 80/20

Sob uma ótica de método para identificar problemas, pode-se afirmar então que 80% dos problemas podem ser resolvidos com o tratamento de 20% das causas.

**2- Diagrama de Ishikawa:** O Diagrama de Ishikawa, também conhecido como Diagrama de Causa e Efeito ou Diagrama Espinha de Peixe, é uma ferramenta gráfica utilizada para mapear-se as causas raiz do problema.

Devido a sua forma em hierarquia, ela permite agrupar e visualizar várias causas que são consideradas como a origem de um problema ou de uma oportunidade de melhoria que se deseja alcançar, além de seus efeitos sobre o problema ou resultado.

**3- Método de investigação 5 Porquês:** A ferramenta da qualidade 5 porquês é a mais simples das apresentadas, mas não menos eficiente.

Ela parte do princípio do aprofundamento em torno de uma questão, tentando extrair a causa raiz do problema mais profunda.

É muito usada quando se deseja melhorar a qualidade das entregas de um negócio e proceder a melhoria contínua dos processos.