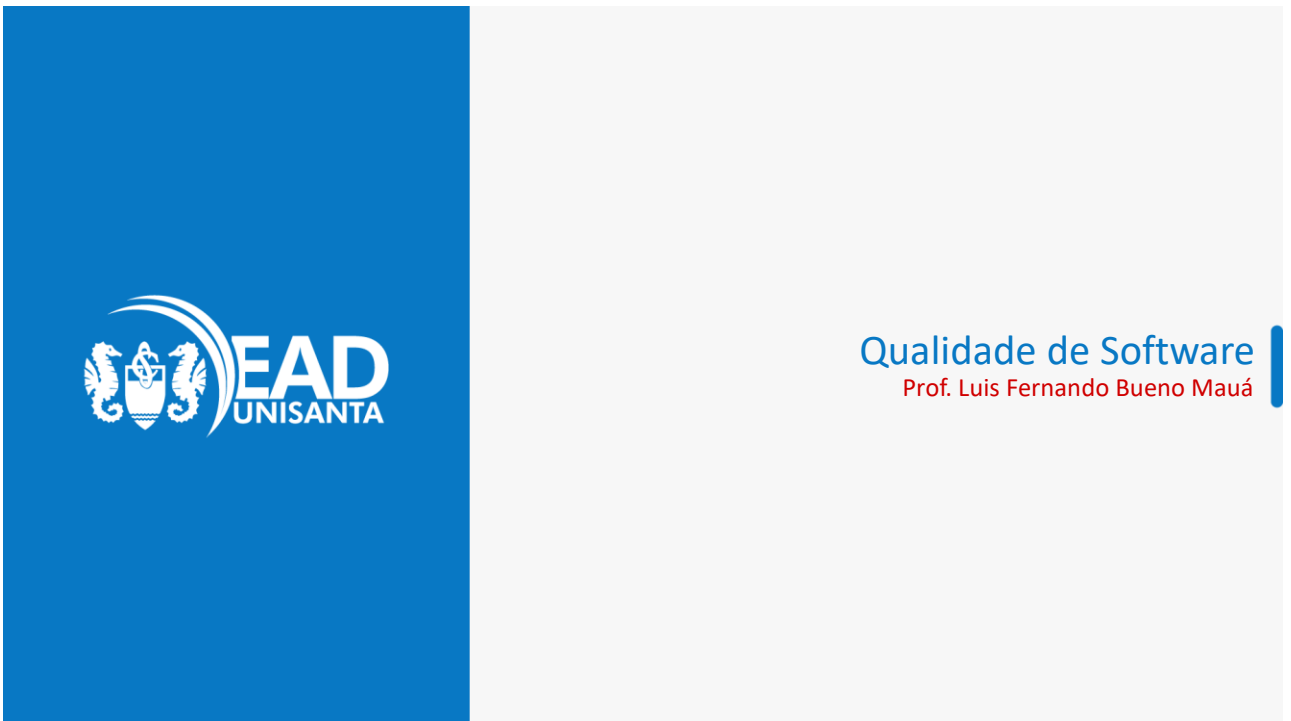




1



2



INTRODUÇÃO

Muitos métodos, técnicas e ferramentas são desenvolvidas para apoiar a produção com qualidade.

Tem-se dado grande importância ao processo como forma de se garantir um software de melhor qualidade.

- Fatores culturais, cognitivos, emocionais, e intelectuais do público a ser atingido.

QUALIDADE

Termo que pode ser definido de várias formas:

1. Qualidade não tem um único sentido;
2. Para cada conceito existem vários níveis de abstração;
3. Visão popular pode ser diferente do seu uso profissional.



5

QUALIDADE – VISÃO POPULAR

- Termo indefinível
- Pode ser sentida, discutida, julgada, mas não pode ser medida;
- Luxo, classe e elegância.
- Produtos caros e complexos geralmente têm melhor nível de qualidade.



6

DEFINIÇÕES

Qualidade é estar em conformidade com os requisitos do cliente.

Qualidade é antecipar e satisfazer os requisitos dos clientes.

Qualidade é escrever tudo o que se deve fazer e fazer tudo o que foi escrito.



Qualidade: Definição segundo NBR 8402

Qualidade :

A totalidade das características de uma entidade que lhe confere a capacidade de satisfazer as necessidades explícitas e implícitas.

Ex: Qualidade de um prato de comida está relacionado com a satisfação das necessidades:

- sabor
- aparência
- temperatura
- rapidez no serviço
- preço
- higiene
- valor nutricional

Qualidade : Certificação de Qualidade

A qualidade não basta existir, ela deve ser reconhecida pelo cliente.
A certificação de qualidade oficial é emitida com base em um padrão.

Ex. Certificados

- O selo do SIF
- O selo da ABIC
- A classificação em estrelas dos hotéis
- Os certificados de qualidade da série ISO 9000 (padrão de qualidade) .



Qualidade : Organizações Normalizadoras

ISO - International Organization for Standardization

IEEE - Instituto de Engenharia Elétrica e Eletrônica

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas

