PÁG. 44

Qualidade pode ser definida pela perspectiva do produtor e pela perspectiva do cliente. Pela perspectiva do produtor, qualidade significa conformidade com as especificações (ou a ausência ou a variação dessas especificações). Um fabricante de relógios de pulso, pro exemplo, poderia incluir uma especificação de confiabilidade que requeira que 99,995% dos relógios não atrasarão ou adiantarão mais de um segundo por mês. Testes simples permitirão ao fabricante medir precisamente essas especificações.

A gestão de qualidade total sustenta que a realização do controle da qualidade é um fim em si mesmo.

Laudon, Kennet C., Jane Price, “Gerenciamento de Sistemas de Informação”, terceira edição, LTC, 2001.

Kenneth C. Laudon

Jane Price Laudon