



## O que aprendemos

### Nesta 2ª aula abordamos:

- **Qualidade:** conceito com múltiplas dimensões, entre as quais a de conformidade às exigências.
- **Conformidade às exigências:** obediência a um conjunto de critérios que foram acordados entre fornecedor e consumidor para um específico produto ou serviço.
- **Causas raízes / ações corretivas:** quando uma não-conformidade é recorrente, isto se dá provavelmente porque suas causas raízes não foram descobertas e eliminadas. Uma causa raiz é a razão mais profunda de uma não-conformidade. Somente com a eliminação das causas raízes podemos falar de ação corretiva de fato. O simples reparo de uma não-conformidade sem ataque às causas raízes não constitui então uma ação corretiva, mas tão somente uma "disposição" da não-conformidade.
- **Ações de melhoria:** conjunto de ações que melhoram uma realidade. Podem ser mais radicais ou graduais (quando se fala de melhoramento contínuo).
- **Prevenção:** conjunto de ações que minimiza a probabilidade e/ou o impacto de uma não-conformidade. A prevenção é então a chave da qualidade na sua dimensão de conformidade.
- **Gestão de riscos:** conjunto de processos para tratar adequadamente os riscos. Envolve identificação e registros dos riscos, análise qualitativa (determinação da probabilidade e do impacto de cada risco, chegando aos seus graus) e elaboração de um plano de resposta (ações de mitigação e contingência).

- **FMEA:** sigla de "Failure Mode and Effect Analysis" ("Análise de Modo e Efeito de Falhas"), que é um método de tratamento de falhas potenciais mais profundo que a gestão de riscos clássica. O FMEA considera, além da severidade e da frequência, a dificuldade de detecção de uma falha potencial, de tal forma que o grau do risco envolve estes três fatores (em vez de dois, como na gestão de riscos tradicional).

**Na próxima aula: Gerenciamento do dia a dia**

**Vamos adiante?**