

Introdução e conceitos

Transcrição

Bem-vindo a mais uma etapa do curso preparatório para as certificações PMP e CAPM. Neste curso aprenderemos o que é **Gerenciamento da Qualidade**, começando com alguns conceitos básicos que são muito importantes, como:

Diferença entre Nível de Qualidade e Grau de Qualidade

- Nível de Qualidade: pode ser classificado como alto ou baixo baseado no atendimento dos requisitos do negócio e do cliente;
- Grau de Qualidade: está relacionado ao conjunto de características de uma determinada categoria de produtos. Por exemplo, um carro. Todo carro tem rodas, portas, bancos, motor e direção. Mas um diferencial seria se o carro tivesse não apenas bancos, mas bancos de couro ou um ar condicionado mais potente do que o normal. Estas diferenças são consideradas **Graus de Qualidade**.

Diferença entre Exatidão e Precisão

Pensando no exemplo de um arqueiro atirando em um alvo, ser **exato** seria a flecha acertar o meio do alvo **uma vez**. Ser **preciso** é acertar a flecha no meio do alvo **todas as vezes**.

Qualidade do Produto e Qualidade do Projeto

Qualidade do Produto está relacionado aos processos do gerenciamento de projetos, todos os que já vimos até agora, inclusive, a qualidade de **resultados**. O que se entende como Qualidade do Projeto é a capacidade de entregar estes resultados propostos da melhor forma possível.

Diferença entre Verificação e Validação

- Verificar: está relacionado com a inspeção da qualidade do produto, é ver se o produto atende os requisitos do cliente;
- Validar: é mostrar o produto pronto ao cliente, a validação é a aceitação do produto pelo cliente.

Análise marginal

Ponto no qual o **custo da melhoria é igual ao benefício** daquilo que se busca melhorar. Permite saber se o **investimento em qualidade será equivalente, superior ou inferior ao resultado** de determinado processo.

Ciclo PDCA

Este conceito foi elaborado por Walter A. Shewhart, e difundido por William E. Deming, que são os dois **Gurus da Qualidade**. A sigla PDCA vem de *Plan* (planejar), *Do* (fazer), *Check* (chechar) e *Act* (Agir). E a ideia por trás do ciclo é bem simples e segue o padrão do nome. Primeiro, vamos **planejar** o projeto, na sequência **executamos** ele, então, fazemos uma **checagem**, para finalmente **agirmos** com base no que foi planejado.

