



7<sup>a</sup> Conferência da Qualidade de Software e Serviços

# A Cultura da Qualidade

Israel Crisanto

[israel.crisanto@maps.com.br](mailto:israel.crisanto@maps.com.br)



<http://developers.maps.com.br>

# MAPS Soluções e Serviços

15 anos

Players do mercado financeiro

Software de missão crítica



# Qualidade

característica superior ou atributo distintivo positivo que faz alguém ou algo sobressair em relação a outros



# Qualidade

- O problema a ser resolvido?
- Ou uma das formas de se fazer qualquer coisa?

# Diferencial Competitivo

dá para comprar?

# Certificações

- Especificações externas
- Olhar de forma imparcial
- Não apenas empresas, certificações individuais
- **Certificação pela Certificação**



# Equipes de Qualidade





# Equipes de Qualidade

- Ótimo primeiro passo
- Curto prazo
- Mas e a mensagem?

# Medo de Errar

- Errar é algo ruim
- É natural criar proteções
- Também pode ser algo positivo
- Quem tem medo não se mexe



# Procurar Culpados

- Prioridade não é resolver o problema
- Culpa da equipe, da empresa



# Foco no Problema Errado



# Foco no Problema Errado

- Bala de Prata
- Solução de problemas pontuais
- E a causa raiz?

# A Cultura dos Heróis



# A Cultura dos Heróis

- Correr é bom, mas cansa
- Pessoas não são facilmente substituíveis

# Qualidade como Problema

- Conseguimos sobreviver
- Longo prazo?
- Perdemos pessoas importantes
- Era necessário mudar





The background is a solid blue color with a complex, abstract pattern of thin, light blue lines. These lines form a dense network of overlapping circles and spirals of varying sizes, creating a sense of movement and depth. The overall effect is reminiscent of a complex geometric or organic structure.

# Mudança de Visão

# Valorizar Pessoas

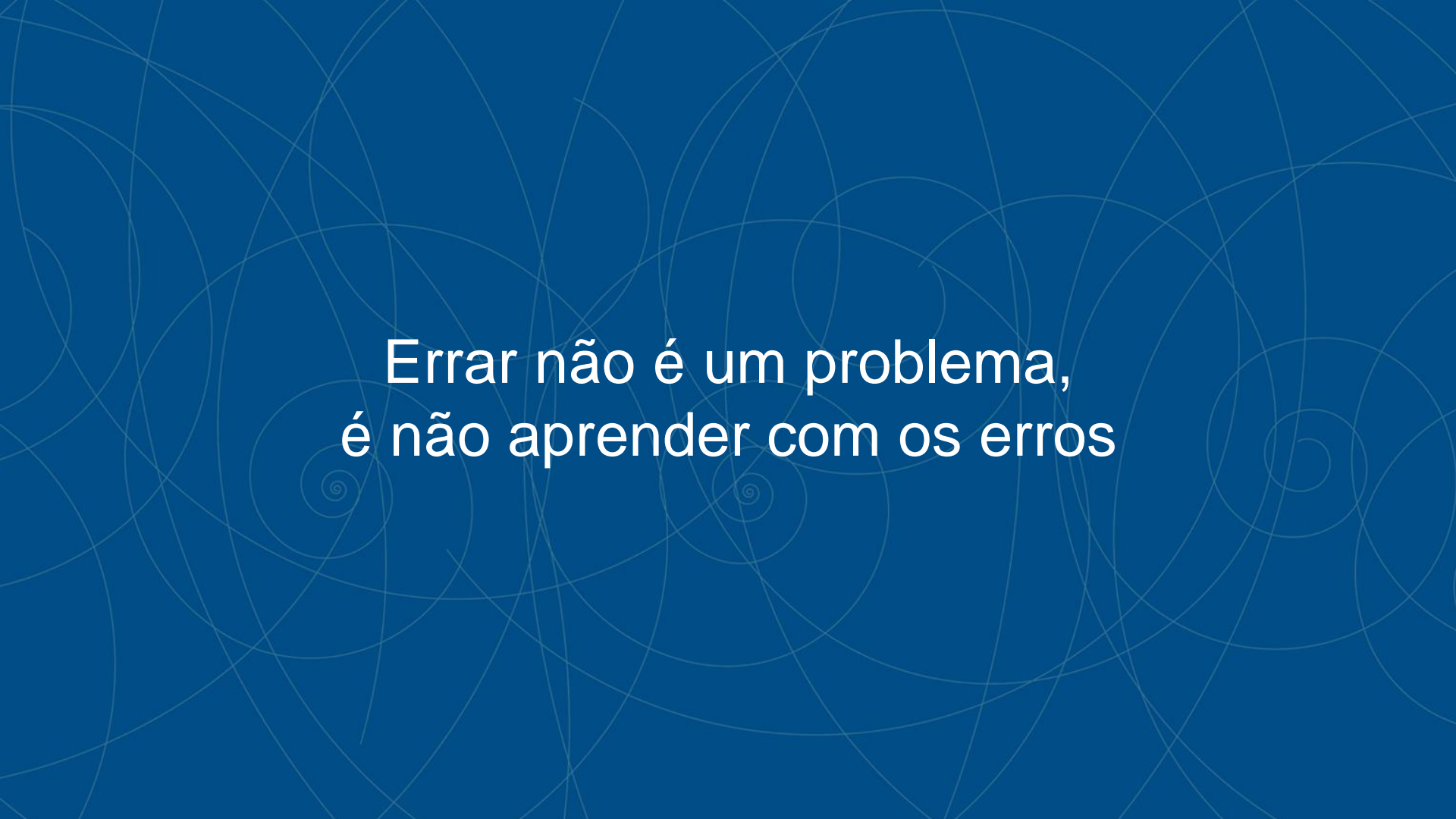
- Não necessariamente atrelado ao financeiro
- "Recursos"? Capital Humano
- Não queremos heróis, queremos times
- Autonomia
- Foco no crescimento pessoal e profissional
- Feedback 360

# Mudança de Processo

- Que valorize as pessoas
- Adotamos Kanban
- Não ao "Processo pelo Processo"
- Não somos escravos de um processo
- Ele existe para nos ajudar, não ao contrário

# Times

- Interdisciplinares
- Autônomos
- Poder de decisão
- Soluções de problemas são méritos de todos, a não solução também é um problema de todos



Errotar não é um problema,  
é não aprender com os erros

# Autonomia e Responsabilidade

- Processo focado em qualidade
- Milhares de testes automatizados
- Pipeline de Entrega sob responsabilidade de todos



The background is a solid blue color with a complex, abstract pattern of thin, light blue lines. These lines form a dense network of overlapping circles and spirals of varying sizes, creating a sense of movement and depth. The text is centered in the middle of the image.

**Valores de todos  
Todos os dias**

# Management 3.0



The background is a solid blue color with a complex, abstract pattern of thin, light blue lines. These lines form a dense network of overlapping circles and spirals, creating a sense of movement and depth. The spirals are particularly prominent, winding inwards from the edges towards the center. The overall effect is a textured, organic feel.

# A Cultura da Qualidade

# Obrigado!

Israel Crisanto

[israel.crisanto@maps.com.br](mailto:israel.crisanto@maps.com.br)

<http://twitter.com/icrisanto>

<http://developers.maps.com.br>