

# TQC- CONTROLE DE QUALIDADE TOTAL

OLIVEIRA, Ana Paula de<sup>1</sup>  
OLIVEIRA, Dirce Benedita de<sup>1</sup>  
NERY, Miriã Barbosa<sup>1</sup>  
SILVA, Thiago<sup>2</sup> Ferreira da<sup>2</sup>

## RESUMO

O texto fala sobre o controle da qualidade total, como ela iniciou até suas técnicas, ele relata a importância deste controle dentro da empresa, o cliente é o foco principal, e a sobrevivência da empresa esta relacionada com o nível de satisfação do cliente, seu objetivo é manter a qualidade do produto sendo que a qualidade faz com que haja uma melhora na produtividade alcançando assim uma posição competitiva na organização, e para conseguir um bom resultado é preciso planejar, manter e melhorar. O controle de qualidade é muito importante dentro da empresa para evitar grandes prejuízos como desperdícios, defeitos e erros de produção.

**Palavras - chave:** controle, cliente, qualidade, produto.

## ABSTRACT

The text talks about total quality control, as she started up his techniques, he relates the importance of this control within the company, the customer is the main focus, and the company's survival is related to the level customer satisfaction, your goal is to maint ain product quality and that quality means there is an improvement in productivity thus achieving a competitive position in the organization, and to achieve a good result you need to plan, maintain and improve. Quality control is very important within the company to avoid large losses as waste, defects and errors in production.

**Keywords:** control, customer, quality, product

## 1. INTRODUÇÃO

A gestão da qualidade teve seu desenvolvimento a partir de 1950 no Japão. Ela é conhecida como modelo japonês ou controle da qualidade total no Japão (TQC) que tem como foco o cliente.

Logo após a segunda guerra mundial houve a necessidade de novos métodos na indústria. Já que houve mudanças nos cenários econômicos e políticos mundiais em virtude da guerra.

O movimento TQC teve seu primeiro passo em 1950 com a ida do americano William Eduards Deming ao Japão, ele criou uma tese no qual é chamada a tese de Deming.

Segundo ele a qualidade faz com que haja uma melhora na produtividade alcançando assim uma posição competitiva na organização.

Vale destacar que outras pessoas também foram importante para o desenvolvimento do TQC no Japão, um deles foi o americano Joseph M. Juran que teve como foco mostrar seminários aos administradores com o objetivo de ampliar a visão para as funções adequadas de promover a Qualidade nas organizações japonesas.

<sup>1</sup>Discente da Faculdade de Ciências Jurídicas e Gerenciais de Garça/ACEG.dirce.benedita@hotmail.com

<sup>2</sup>Docente da Faculdade de Ciências Jurídicas e Gerenciais de Garça/ACEG. thiago@faef.br

Também houve a participação de Kaoru Ishikawa que em 1993 teve como objetivo a melhoria da qualidade nas empresas japonesas formalizando o círculo de controle da qualidade (CCQ) em 1962. Que consiste em um grupo de pessoas que busca exercer atividade do controle da qualidade eliminando problemas no processo de aperfeiçoamento do sistema. Armand V. Feigenbaum é outro americano que foi importante, pois ele conceitua o controle da qualidade total em seu livro "TOTAL QUALITY CONTROL: Engineering and management", que foi publicado em 1961 onde mostrou o TQC como sendo o sistema eficiente desenvolvido para a qualidade e assim permitindo produção e serviço de níveis econômicos mais baixos e dando satisfação total ao consumidor.

## **2. DESENVOLVIMENTO**

O total quality control (TQC), ou controle de qualidade total é definido como um sistema de gestão da qualidade ao produto. Nesse sistema a qualidade tem como objetivo superar as expectativas do cliente e de todos os interessados stakeholders. Para melhor compreensão veremos um pouco da evolução do conceito da qualidade.

O primeiro passo dentro desse conceito é referente ao enquadramento dos produtos e serviço, onde a qualidade era resultado a ausência de defeito no produto final tendo uma verificação intensiva de inspeção.

Mais tarde o controle estatístico ampliou a qualidade no processo com o controle da qualidade. Porém este conceito ainda passaria por mais mudanças para incorporar o conceito de custo de qualidade e zero defeito, para satisfazer e superar as expectativas dos Clientes (internos e externos).

O termo do TQC foi usado quando Armand Feigenbaum, em 1956 propôs que só haveria qualidade de um trabalho quando todos se envolvesse no desempenho da organização.

Este conceito também envolveu alguns itens: Qualidade em primeiro lugar, ações orientadas por prioridades, controle de processos, mais o principal é o processo do seu cliente onde seu funcionário passa a ter consciência que a qualidade do seu produto interfere na qualidade do próximo processo e seu objetivo tem que ser atender as necessidades do cliente e evitar erros que comprometam a organização.

A maneira de praticar o Controle de Qualidade é o coração do TQC e obrigação de todos, ele exercer o controle sobre a qualidade e um gerenciamento que centraliza no controle do processo, seu objetivo é garantir a qualidade do produto para que agrade seus clientes, satisfazendo suas exigências para seu uso.

“O controle de qualidade, no contexto do controle de Qualidade Total, é exercer o controle sobre as dimensões da qualidade, o objetivo mais importante deste controle é garantir a qualidade do seu produto”  
(FALCONI-1940 PAG-41)

Para se conseguir um bom desempenho é necessária a participação e dedicação de todos os setores, e para obter um bom resultado no controle de qualidade é necessário:

- Planejar: Saber quais são as necessidades do cliente e esforçar para satisfazer e atingir suas exigências.
- Manter: Manter sempre a qualidade desejada pelo cliente.
- Melhorar: Localizar os pontos fracos e os problemas que não agrada o cliente, e procurar melhorar.

A qualidade desvia-se em duas formas:

1. Qualidade Externa: satisfaz o cliente, seus beneficiários são os clientes e seus parceiros externos, ela fornece um produto ou serviço conforme as expectativas do cliente.
2. Qualidade Interna: procura a melhora do funcionamento interno da empresa, seu objetivo é programar meios para a melhoria da organização, seus objetivos são a direção e o pessoal da empresa.

Para a empresa conseguir agradar a um cliente ela precisa de um conjunto de características de qualidade que junta valor ao serviço prestado e ultrapassam a ausência de falhas, ou seja, toda empresa procura satisfazer clientes, empregados, acionistas e sociedade, e tudo isso resumi em termos de qualidade, que são:

- Qualidade Intrínseca: é as características do produto e serviço, que possa satisfazer o consumidor, a satisfação do cliente.
- Custo: do produto ou do serviço e intermediários, preço adequado ao usuário.
- Entrega/Atendimento: Entrega do produto corretamente, índice de entrega, que satisfaça a necessidade do cliente.
- Moral: referem-se aos empregados, cumprir prazos, preços fixados, orientações seguras, preço final.

- Segurança: dos empregados e usuários do produto, para evitar acidentes.

O planejamento tem como estratégia básica saber o que fazer em determinado momento e como fazer para que o produto e serviço estejam adequados para satisfazer as necessidades de seus clientes.

A atividade de planejamento implica, por definição, a predeterminação dos procedimentos que serão adotados para a realização dos macro objetivo fixados na Orientação Estratégica para a Qualidade e dos objetivos operacionais subsidiários ou metas estabelecidas pela missão de cada projeto (MIRANDA, 1994, pág. 80).

O planejamento da qualidade começa pela criação, ideias novas e lançamento de seu produto ou serviço para chegar a melhorias que deve ser atingidas mais sem esquecer-se da inovação.

A empresa que não tem um planejamento de qualidade adequado com seu tamanho ou com seu produto ou prestação de serviço pode ter um grande prejuízo pela frente, pois tem que ser bem criada, ajustado, controlado e com uma execução perfeita, sem isso a produção, produto ou prestação serviço não fica com as expectativas e necessidades que o cliente procura.

Sendo assim o planejamento assumi as decisões para a criação de instrumento que estejam totalmente eficazes para acompanhar a evolução do controle da qualidade que é buscar e manter o rumo certo e evitando qualquer desvio ao decorrer do percurso.

A técnica de controle da qualidade é adequada dentro da empresa para sua melhoria e para aumentar a eficiência de seus produtos ou serviço para que os clientes que vai adquiri-los estejam plenamente satisfeitos.

A técnica para ter o controle da qualidade pode se classificar como:

- a) Técnica não estatística: São empregadas para organizar e avaliar a opinião concreta das pessoas que tem como relação às mesmas causas e assuntos.
- b) Técnica estatística: É aquela que dá a porcentagem das pesquisas de pessoas satisfeitas ou insatisfeitas com seus produtos ou serviço tomado.

O controle da qualidade tem sete ferramentas que facilitam e dão bons resultados que é bastante utilizado no Japão que são: Diagrama de Pareto, Diagrama de Causa e Efeito ou Diagrama de Ishikawa, Histograma, Gráfico ou Carta de Controle, Folha de Verificação, Diagrama de Dispersão e Estratificação.

Segundo Umeda (1995), lembra que na maioria dos problemas que acontece no dia-a-dia de uma empresa pode ter resultado com má utilização adequada das setes ferramentas do controle da qualidade, por isso todos os funcionários da empresa devem se comprometer com a responsabilidade as qualidade de produto a produto se isenção.

### 3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sendo assim o controle da qualidade tem como finalidade controlar a qualidade de produtos e serviços dentro da empresa, ou seja, informar e educar todos os níveis de trabalho o que é a qualidade e como deve ser alcançada com sucesso.

Mostrando a criação de um ambiente favorável voltado para a qualidade, fazendo com que seus colaboradores se comprometam com a administração.

Para que seu produto ou serviço atente a necessidade de seus clientes e fique mais competitivo do que seus concorrentes com o uso das vantagens competitivo que é a inovação de seus produtos, qualidade, custo baixo, velocidade e flexibilidade.

Concluindo, o controle da qualidade é de grande importância nas organizações, por que as empresa que não tem o controle da qualidade total adequado em seus produtos ou serviço pode obter grandes prejuízos como os desperdícios, defeitos e erros na produção.

### 4. REFERÊNCIAS

CAMPOS, V. F, **TQC - CONTROLE DA QUALIDADE TOTAL (No estilo japonês)**, Belo Horizonte/MG: 8ª edição-EDG ,1940

MIRANDA, R. L. **Qualidade Total**. São Paulo: Makron Books, 1994.

UMEDA, M. **99 Perguntas e 99 Respostas sobre o TQC no estilo Japonês**. Belo Horizonte: Escola de Engenharia, Fundação Christiano Ottoni, 1995.

FARIA, Caroline. **Controle da Qualidade Total. TQC**, 2008, disponível em: <<http://www.infraescola.com/administração /controle-de-qualidade-total-tqc/>> Acesso em: 30 de Março de 2012.

**Controle da qualidade Total e Definição**, disponível em: <<http://www2.videolivriaria.com.br/pdfs/10093.pdf>>. Acesso em: 31 de Março de 2012.