

**Universidade Federal de Goiás**  
**Faculdade de Informação e Comunicação**  
**Curso: Gestão da Informação**  
**Disciplina: Gestão da Produção e de Operações**

## **TQC: CONTROLE DA QUALIDADE TOTAL**

Grupo:

- Fabiany Cristina Santos Nunes
- Fernanda Ferreira Rezende
- Lucas Barbosa Gomes
- Luiz Fernando Rezende Barbosa



# TQC

## Total Quality Control

---

Gestão da Produção e de Operações



“Não sei ao certo o que é  
qualidade, mas eu a  
reconheço quando a vejo”.



# CONCEITOS

---

- A qualidade pode ser o **grau negativo ou positivo de excelência**, ou ainda, a **capacidade de atingir os efeitos pretendidos**.

**Ausência de deficiência no produto ou no serviço oferecido**

Fazer as coisas certas da primeira vez, eliminando o retrabalho e encontrando zero defeitos no processo produtivo.

# CONCEITOS

---

Perceba que os conceitos apresentados estão diretamente relacionados à execução das atividades e dos processos internos.



**FOCO NO CLIENTE**

Princípios de Gestão da Qualidade

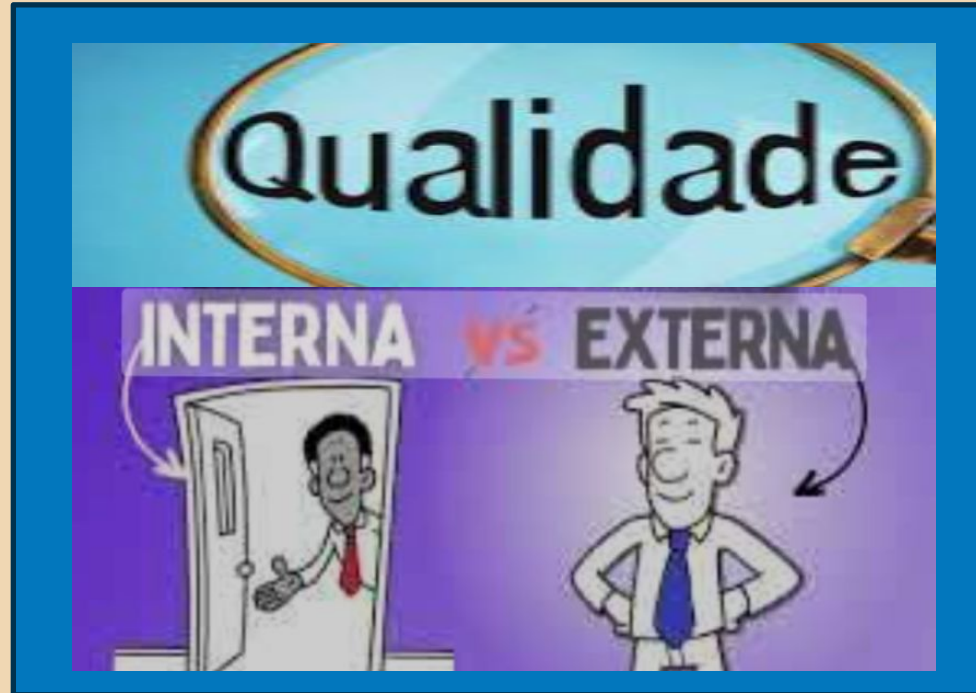
Por que o **cliente** deve ser o **foco** quando o tema é **Qualidade**?





O cliente não busca somente um produto sem defeito, mas também fatores como prazo e pontualidade de entrega, condições de pagamento, atendimento pré e pós-venda, flexibilidade, entre outros

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



# De Qualidade Técnica para Qualidade Total

---



Tem visão do ponto de vista do fornecedor



Totalmente abrangente, envolvendo toda a empresa.

# TQC

---

- TQC é a sigla de *Total Quality Control*, ou Controle da Qualidade Total em português
- **É um sistema de gestão da qualidade com o objetivo de garantir a satisfação total dos fabricantes e clientes com um produto ou serviço, superando expectativas de ambas as partes.**



# TQC

---

- Não só pela ausência de defeitos, mas também para as condições em que o produto é fabricado.

"Um produto não precisa necessariamente ter a melhor qualidade possível: o único requisito é que o produto satisfaça as exigências do cliente para o seu uso." (Shigeru Mizuno)



# BENEFÍCIOS

---

- Aumento do faturamento;
- Aumento da produtividade;
- Maior colaboração das pessoas relacionadas com a empresa;
- Desenvolvimento dos colaboradores;
- Melhor ambiente de trabalho;
- Maior satisfação dos clientes;

- Garante manutenções preventivas constantes e evita falhas que possam paralisar a produção

- Processos padronizados e controlados corretamente permite previsibilidade na entrega do produto

## FERRAMENTAS DA QUALIDADE PARA TRATATIVA DE PROBLEMAS

### ISHIKAWA



### 5 PORQUÊS



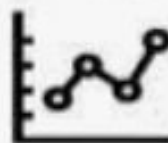
### PDCA



# FERRAMENTAS DA QUALIDADE



### CARTA DE CONTROLE



FLUXOGRAMA

### HISTOGRAMA



DIAGRAMA DE ISHIKAWA

### DIAGRAMA DE PARETO

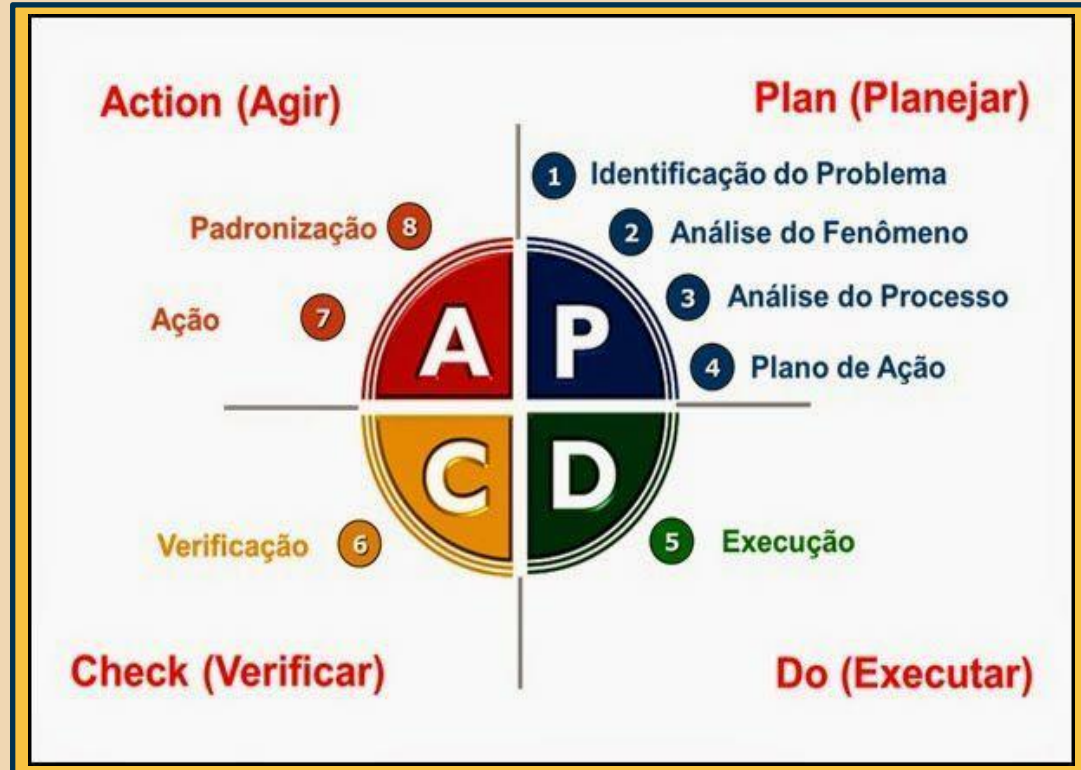
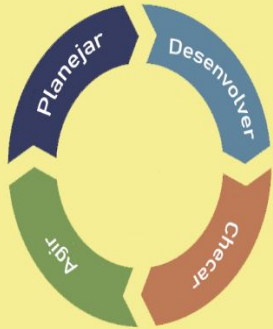


### DIAGRAMA DE DISPERSÃO



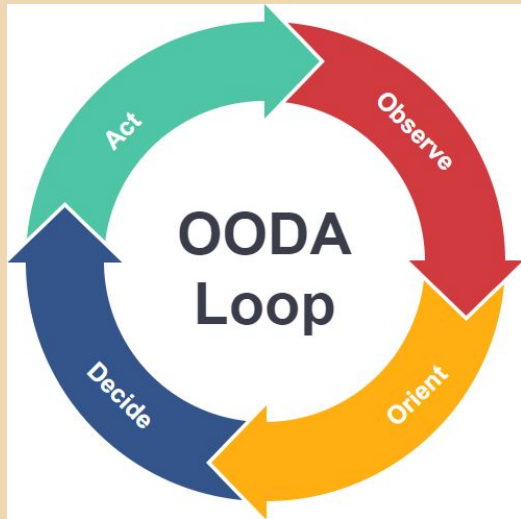
FOLHA DE VERIFICAÇÃO

# CICLO PDCA



# Ciclo OODA

---



- **Observe**
  - O primeiro estágio, consiste em observar.
- **Oriente**
  - O segundo estágio é como um indivíduo ou grupo de pessoas interpreta uma situação.
- **Decidir**
  - O terceiro estágio se trata diretamente da tomada de decisão.
- **Agir**
  - Se trata de executar o que foi definido na tomada de decisão.

# IMPORTANTE LEMBRAR

---



- Total Quality Control é voltado para o cliente
- Envolve a participação de todos os funcionários em todos os níveis hierárquicos
- Qualidade deve ser incorporada em todas as fases, em vez de ser verificada apenas no produto final

# APLICAÇÃO DA TEORIA NA PRÁTICA

---

## Propósito:

- Avaliar a aplicação da teoria na prática.
- Compreender como o TQC é aplicado na organização que será avaliada.
- Avaliar a eficácia das práticas de TQC na melhoria da qualidade e satisfação do cliente.

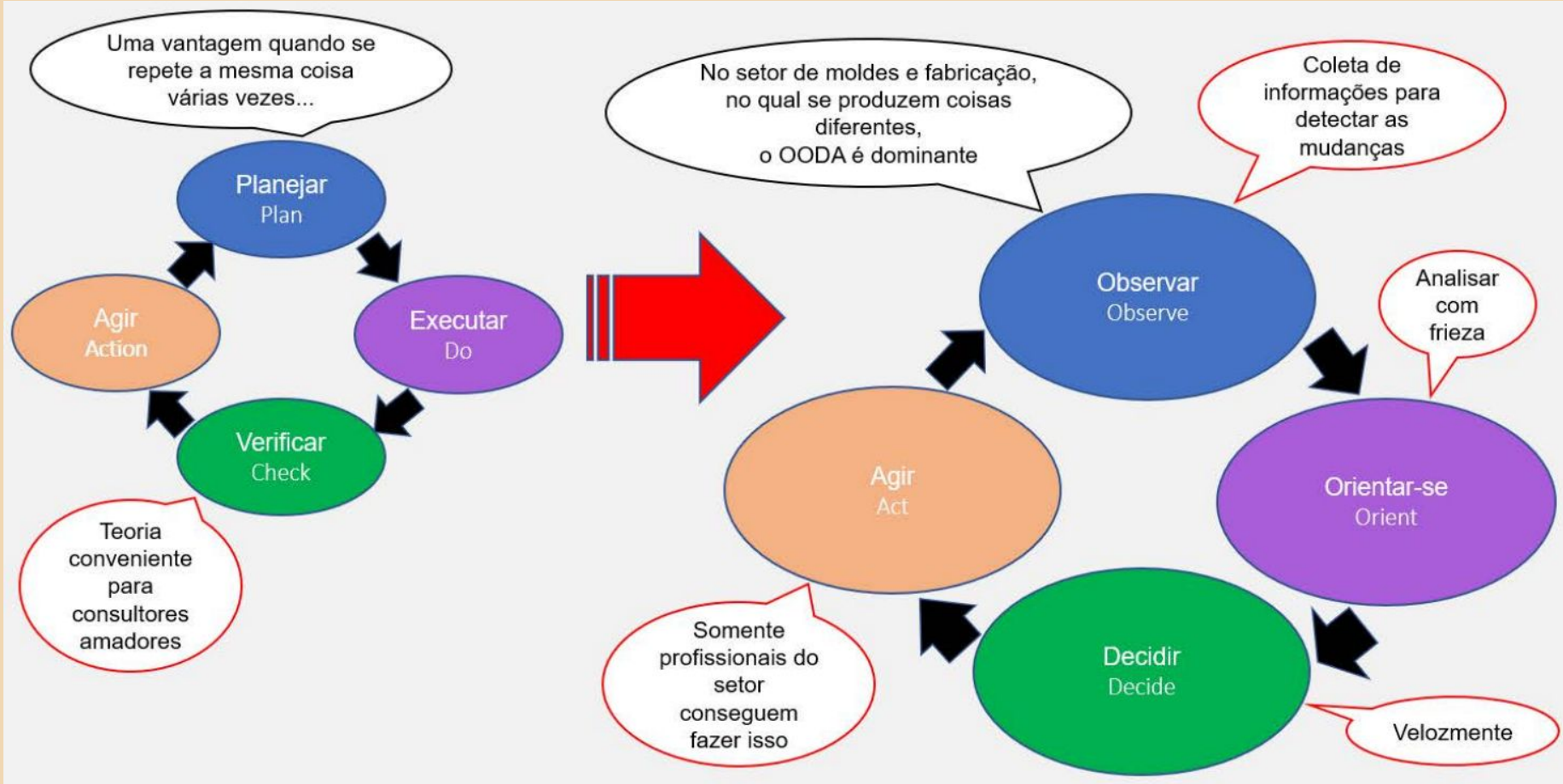
## NOVA ABORDAGEM

---

### Revista FERRAMENTAL, edição 108 JUL/AGO 2023:

- Presidente da Honda, Etsujiro Yokota, aborda uma nova proposta de tornar sustentável a indústria brasileira de moldes e matrizes, aprendendo com os erros do Japão.
- Foi analisado a espiral negativa da indústria japonesa, causada pela competição de preços e pela falta de foco no lucro.







Obrigado!

