



GESTÃO DE QUALIDADE TOTAL

22 AGOSTO 2025

O QUE É?

É uma filosofia de administração que busca melhoria contínua em todos os processos da organização, com o foco na satisfação do cliente envolvendo todos os colaboradores, desde a alta direção até os funcionários da base.

22 AGOSTO 2025

SAMILLY

EXEMPLO PRÁTICO

Uma fábrica que aplica GQT não apenas controla no final da produção, mas previne erros desde o início, treina seus funcionários, melhora processos e ouve clientes para inovar.

22 AGOSTO 2025

LARISSA

PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS

- Foco no cliente;
- Treinamento e capacitação contínua;
- Satisfação interna;
- Responsabilidade social e ambiental;
- Melhoria contínua;
- Envolvimento de todos;
- Tomada de decisões baseadas em dados;
- Liderança comprometida;
- Prevenção de falhas.

FERRAMENTAS DA QUALIDADE

Quando falamos em ferramentas da qualidade, normalmente nos referimos às “7 ferramentas da qualidade”, que ajudam a identificar, analisar e resolver problemas nos processos da gestão da qualidade total e na melhora contínua. Essas ferramentas podem ser usadas juntas ou separada, dependendo da situação.

AS 7 FERRAMENTAS DA QUALIDADE

1 - FOLHA DE VERIFICAÇÃO:

planilha simples para coletar e organizar dados.

Ex.: anotar quantos defeitos ocorrem por dia.

2 - DIAGRAMA DE PARETO:

mostra quais problemas são mais importantes.

Obs: 80% dos defeitos vêm de 20% das causas.

3 - DIAGRAMA DE CAUSA:

identifica causas de um problema.

Ex.: atrasos causados por máquinas, métodos, pessoas etc.

4 - HISTOGRAMA:

gráfico de barras que mostra a frequência de ocorrência de dados.

Ex.: tempo médio de atendimento.

5 - DIAGRAMA DE DISPERSÃO:

avalia a relação entre duas variáveis.

Ex.: se o aumento de treinamento reduz erros.

6 - FLUXOGRAMA:

representação gráfica do processo passo a passo.

Ex.: como um produto é fabricado.

7 - CARTA DE CONTROLE :

gráfico que monitora a variação de um processo ao longo do tempo.

Ex.: acompanhar se a produção está dentro do padrão de qualidade.