**Total Quality Control (TQC)**

O controle da qualidade é fundamental para a diferenciação dos produtos no mercado, sendo que os consumidores tendem a adquirir produtos com melhor qualidade, quando possuem o poder de escolha. A partir disto, principalmente o setor industrial desenvolveu metodologias para evitar que produtos defeituosos cheguem ao comércio, gerando uma possível insatisfação do cliente não só com o produto, mas também com a marca.

A princípio, este controle era feito na última etapa de produção, logo antes da distribuição para o comércio. Por amostragem, algumas unidades produzidas eram analisadas de acordo com o padrão de produção pré-estabelecido. Caso alguma anomalia fosse identificada, aquela unidade ou até mesmo todo o lote eram destacados. Esta metodologia permitiu que menos produtos defeituoso chegassem ao consumidor. Mas, por outro lado, cada lote descartado representava perdas e prejuízos para o processo produtivo.

O Controle da Qualidade Total tem como principal objetivo, evitar erros antes que sejam cometidos, para que estes não cheguem a resultar em perdas econômicas. Logo, todos os processos de fabricação são monitorados, os funcionários devidamente treinados, a chefia capacitada, os fornecedores auditados etc. Logo, o conceito de controle da qualidade deixou de ser focado na qualidade do produto e passou a objetivar a qualidade dos processos. Rapidamente, esta metodologia mostrou-se eficaz e passou a ser aplicada ao setor administrativo.

Na concepção atual pode-se definir que o controle de qualidade deixou de ser focado na satisfação dos clientes e passou para a satisfação das exigências de todos os stakeholders, ou seja, das partes que compões o funcionamento global da instituição. O TQM está presente desde as estratégias, dos planos de inovação até o desenvolvimento profissional dos funcionários e colaboradores e do desenvolvimento social.

Alguns dos princípios que se destacam no TQC: Constância de propósitos da organização, gerência participativa, aperfeiçoamento contínuo, disseminação das informações, gerenciamento de erros, gerência de processos, além da garantia de qualidade e garantia da total satisfação dos clientes. Para auxiliar o TQM, ferramentas como 5’s, Fluxogramas, PDCA e conformidade à normas ISO são paralelamente utilizadas.