A gestão de qualidade surgiu com o intuito de detectar e eliminar peças defeituosas nas linhas de produção, e ganhou visibilidade na Segunda Guerra Mundial devido à importância que a indústria bélica e a eficiência de seus produtos tinham sobre cada batalha.

Esse grande conflito transformou países em ruínas, como o Japão, que para se reconstruir desenvolveu um método inovador para a época e padrão na atualidade: Em vez de eliminar peças defeituosas, buscaram impedir a ocorrência desses defeitos.

Dessa maneira a qualidade dos produtos japoneses que antes eram chacota se tornou referência, e com o choque da globalização a economia brasileira se viu contra a parede, precisando inovar para competir com os produtos importados.

Para tal, foi preciso importar as mesmas metodologias, como a gestão de qualidade, que é a soma das ações tomadas para reduzir defeitos e variabilidade de produtos e serviços, assegurando que sejam entregues conforme as expectativas.

A gestão da qualidade usa tanto padrões previamente estabelecidos, seja por normas reguladoras, índices definidos pelos próprios profissionais ou aspectos do feedback da clientela. Portanto, atua em prol da melhoria e constância do desempenho geral da organização, permitindo que a empresa tenha mais controle sobre as próprias operações e resultados.

Define critérios de excelência em termos de qualidade.

Avalia o desempenho dos produtos em relação aos critérios previamente estabelecidos.

Coleta feedback dos clientes, muitas vezes por meio de pesquisas de opinião.

Desenvolve estratégias para aprimorar tanto os produtos quanto os processos de produção, visando à constante melhoria.

A implementação de um sistema de controle de qualidade vai além de uma simples supervisão dos processos. Isso implica na criação de uma cultura de qualidade abrangente em toda a organização, impactando não apenas o produto final, mas também todos os processos produtivos. A abordagem visa a atender adequadamente não apenas os clientes, mas também os funcionários, investidores e todas as partes interessadas relacionadas à empresa.

Bibliografia ; https://blog.anhembionline.com.br/gestao-da-qualidade/