

**CONCURSO PÚBLICO
INSTITUTO DE PREVIDENCIA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA-PB**

PROVA DISCURSIVA

CARGO: S01 - ANALISTA PREVIDENCIÁRIO - ADMINISTRADOR

PADRÃO DE RESPOSTA – QUESTÃO 01

A TQM é uma filosofia gerencial, ou seja, uma forma particular de enxergar uma instituição, para que ela serve e como administrá-la. Trata-se de uma filosofia integrada de gerência e um conjunto de práticas que enfatiza a melhoria contínua, a busca pelo atendimento das necessidades do cliente, o pensamento de longo prazo, a eliminação do refugo e do retrabalho, o envolvimento do trabalhador, o trabalho em equipe, a busca de novos projetos de processo, o benchmarking (busca e adoção das melhores práticas), análise e solução de problemas pelos empregados, a existência de indicadores de desempenho e um relacionamento mais próximo com os fornecedores. Há que se ter um envolvimento da liderança no processo de TQM para o seu êxito, bem como treinamento, mentalidade de zero defeito, aumento do poder de decisão dos empregados, flexibilidade na produção no caso de manufaturas, ênfase no cliente e uma perspectiva de organização mais aberta.

Referências Bibliográficas:

1. CORREIA, Henrique L. & CORREA, Carlos A. Administração de Produção e Operações. – São Paulo: Atlas, 2008.
2. MOREIRA, Daniel Augusto. Administração de Produção e Operações. – São Paulo: Cengage Learning, 2008.
3. SLACK, Nigel. Administração da Produção. – São Paulo: Atlas, 2002.