**Questões Tema 9**

Em 1 página Word, portanto, registre só os pontos mais relevantes.

Com margem normal, Times 12.

Identificação do grupo e dos membros que efetivamente trabalharam.

1. Qual é o contexto histórico do Japão no período pós 2ª Guerra Mundial (décadas de 1950, 1960 e 1970)?

1. Lacombe e Heilborn citam Deming como o criador da “Gestão da Qualidade Total” na década de 1950. Este corpo de conhecimento seria “um corpo de princípios que constituem uma forma [ou filosofia] de administrar”. Nessa época, as empresas eram voltadas para a produção. Qual a proposição inovadora de Deming sobre a qualidade?
2. Quais as características da “Qualidade Total”, para Lacombe e Heilborn, como um sistema de administração?
3. Hellsten e Klefsjo também dizem que a TQM (Total Quality Management ou Gestão da Qualidade Total) é geralmente compreendida, e frequentemente descrita, como uma forma de “filosofia de administração” baseada em uma série de valores fundamentais. Quais são esses valores?
4. Hellsten e Klefsjo citam os três componentes da TQM: valores, ferramentas e técnicas. Apenas cite os elementos de cada um desses componentes.