

**GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL: UM ENFOQUE NA DETERMINAÇÃO DE 30
MINUTOS COMO TEMPO LIMITE PARA CONCESSÃO DE BENEFÍCIO NA AGÊNCIA
DA PREVIDÊNCIA SOCIAL DE SANTO ANTÔNIO DE JESUS-BA**

Luanna da Silva Almeida Costa*

Tânia Maria da Silva Almeida**

Camilo Castro de Oliveira***

Ivicarla dos Santos Moreira Lima****

A Gestão da Qualidade Total marcou o avanço das análises dos produtos e serviços para a revolução dos processos administrativos nas organizações privadas e públicas, sendo considerada uma ferramenta para a elaboração de políticas organizacionais voltadas ao cumprimento do tempo médio de atendimento, integração das diversas áreas setoriais e a satisfação dos clientes. Este estudo tem como objetivo analisar o Programa de Qualidade Total na Agência da Previdência Social em Santo Antônio de Jesus-BA, a partir da medida que determina tempo médio de 30 minutos para a concessão dos benefícios. Os objetivos específicos são: verificar a contribuição da concessão de benefícios em 30 minutos para Gestão da Qualidade Total; conhecer a estrutura material, como o banco de dados do Cadastro Nacional de Informações Sociais, que possibilita a concessão do benefício em 30 minutos. Os dados foram coletados através de questionário semiestruturado aplicado aos segurados e servidores da Agência da Previdência Social, neste município, no período de novembro a dezembro/2013. A análise da amostra estratificada apontou que a adoção e o cumprimento da medida que determina o tempo de 30 minutos para a concessão de benefícios, nesta Agência, significou um avanço na prestação de serviços, com a expansão de atendimento e a redução do tempo de análise e conclusão de pedidos de benefícios, do sistema que possibilita reconhecimento dos direitos trabalhistas.

Palavra-chave: Cadastro nacional de informações sociais. Satisfação. Cliente/cidadão.

*Bacharel em Administração de Micro e Pequenas Empresas, na UNEB- Universidade do Estado da Bahia. Especialista em Docência no Ensino Superior pela FAMAM- Faculdade Maria Milza. Mestranda do Curso Desenvolvimento Regional e Meio Ambiente pela FAMAM. Bolsista da FAPESB – Fundação e Amparo a Pesquisa. E-mail: lualucosta@yahoo.com.br

**Aluna do 6º semestre do curso de Licenciatura em Educação Física, na Famam – Faculdade Maria Milza. E-mail: Tanyas64@yahoo.com.br

***Licenciado em Química pela UFBA- Universidade Federal da Bahia. Especialista em Gestão Ambiental pela FTC- Faculdade de Tecnologia e Ciências. Mestrando do Curso Desenvolvimento Regional e Meio Ambiente pela FAMAM. E-mail: prof.camilocastro@hotmail.com

****Licenciada em Geografia pela Universidade Estadual de Feira De Santana. UEMS. Especialista em Auditoria e Gestão Ambiental - Faculdade Católica de Ciências Econômicas da Bahia- FACCEBA e em História da África da Cultura Negra e do Negro no Brasil-Universidade Federal do Recôncavo da Bahia- UFRB. Mestranda do Curso Desenvolvimento Regional e Meio Ambiente pela FAMAM. E-mail: ivicarlalima@yahoo.com.br