

Qualidade em Serviços de Informação: itens de controle e avaliação de processos ao alcance do gerenciamento da rotina diária

Cátia Silene de Paula Ribeiro Carvalho

Orientador: Emir Suaiden

Fazemos parte de um mundo que se fecha em si mesmo, onde a evolução de um indicará o desenvolvimento de todos. O acesso à informação está processando a globalização.

A sobrevivência das organizações desenvolve-se hoje, pôr intermédio do domínio da tecnologia de produtos, processos, métodos gerenciais, e pela competência frente aos preços, a qualidade e os serviços. O mercado é o do mundo, e os padrões são internacionais.

Neste contexto os sistemas de informação vem transformando-se e adotando um novo paradigma em estilo gerencial calcado na administração voltada para a qualidade total.

“Qualidade em serviços de informação: itens de controle e avaliação de processos ao alcance do gerenciamento da rotina diária” é um estudo de aplicação prática experimental que propõe a mensuração dos serviços de informação – enquanto resultado do somatório de um conjunto de processos unitários, é passível de mensuração quando se estabelece o controle de cada um de seus processos de forma integrada.

Considera de qualidade aqueles serviços de informação cujos os processos em funcionamento estão aptos a satisfazer continuamente as necessidades dos clientes, traduzidas em termos das características da qualidade.

As diretrizes propostas na busca do controle da qualidade se validam num estudo de caso.

O pressuposto se confirma: As unidades de informação são passíveis de aplicação dos princípios da qualidade através do gerenciamento de suas rotinas.

O gerenciamento da rotina diária como prática do controle da qualidade se conduz de tal forma a proporcionar o melhoramento contínuo dos serviços pela conjugação das operações de determinação de itens de controle, avaliação de processos e ações de melhoria.