



GESTÃO DA QUALIDADE: Comunicação e acesso a informação como diferencial na Gestão de Qualidade – Um estudo de caso em um órgão público municipal

Antonio Carlos Breves de Souza

*Docente/Coord. do Curso de Administração do UGB/FERP
Mestre Profissional em Gestão e Estratégia em Negócios pela UFRRJ*

Dário Moreira Pinto Júnior

*Docente do Centro Universitário Geraldo Di Biase – UGB/FERP
Doutor em Eng. de Materiais pela Faculdade de Engenharia Química de Lorena*

Franciene Gabriel Candido

Bacharel em Administração pelo UGB/FERP

RESUMO

O presente trabalho aborda a temática da gestão da qualidade do processo de comunicação em um órgão público municipal, buscando demonstrar a importância e integração dos sistemas de informação na qualidade do setor público. No corpo do artigo será apresentada uma teorização sobre o desenvolvimento do processo de comunicação e do fluxo de informações nas organizações onde a gestão e a comunicação vem a ser apoiada por sistemas informatizados. A coleta de dados foi fundamentalmente qualitativa e abordou a qualidade das informações por meio de sistema informatizado no local do estudo, que apresentou como objetivo demonstrar a aplicabilidade de recursos da TI da Informação em serviços públicos, bem como verificar possíveis atrasos nos serviços prestados e ainda identificar possibilidades de melhorias no uso de TI nos serviços públicos. Através dos dados colhidos e da pesquisa realizada, chegou-se à conclusão que o sistema de TI utilizado pelo órgão público da Prefeitura Municipal de Piraí não contribui para a redução de custo, porém melhorou o fluxo de informação entre os setores.

Palavras-chave: Qualidade. Comunicação. Tecnologia da Informação.