GESTÃO DA QUALIDADE

Compreender o funcionamento do cartório é de extrema importância para integrar a TI com a Qualidade dos serviços, tornando-a assim um Planejamento qualificado de extrema importância para alcançar o objetivo Final.

Baseado no aprendizado da disciplina de Gestão da qualidade, qualidade é o que se cumpre ou se propõe a resolver, fundamental para que o Cartório possa crescer, a organização terá que manter os níveis de qualidade nos seus serviços oferecidos ao cliente. Serão indicados os serviços que visam monitorar e avaliar a qualidade geral dos serviços prestados voltados a Tecnologia da informação.

Baseado na problemática deste Cartório segue alguns indicadores:

1. Esse cartório possui uma infra de TI, porém está bagunçada.

Haverá um planejamento e Organização para atingir uma organização total desta infraestrutura.

1. Além da rede, falta de controles de infra e sistemas específicos.

Os controles de infra serão especificados em um documento com os relatórios dos controles. Serão implementados Sistemas específicos.

1. Não há quaisquer documentações que meça o nível de serviço de TI.

Serão Implementados as devidas documentações para a medição dos níveis de serviços da T.I

1. Um funcionário para acessar os serviços online, precisa se levantar da sua mesa e ir até o único computador com acesso a internet na empresa, numa área pública.

Para garantir a facilidade de tempo e custo, serão implementados computadores de fácil acesso aos colaboradores, com isso gerando um trabalho, mais rápido e eficaz.

1. O Preço pelos serviços prestados será de modo tabelado comparado a outros cartórios garantindo, preço justo de melhor Qualidade consequentemente trazendo valor ao tipo de serviço prestado.
2. Haverá um Caixa Para que os clientes efetuem os seus devidos pagamentos, pelos serviços prestados.
3. Visando uma melhor localização serão disponibilizados aos clientes panfletos com endereço e tipos de serviços prestados.
4. Formam-se filas e ocorrem atrasos nos serviços,

Será Implantado um Painel de senha, e distribuição de senhas para tipos de serviços, ajudando no processo de demora, facilitando uma maior organização. Ganhando-se mais tempo para outros tipos de Atividades.

9)Será monitorado a qualidade dos serviços prestados.

Com base nesses indicadores irão ajudar a identificar um possível problema ou não. Caso exista será medido o nível em que se encontra a fim de sana-lo.

Nos estágios de qualidade serão aplicados alguns conceitos de Inspeção da qualidade, controlar as estatísticas da qualidade, garantia de estratégias de administrar em que a meta seja o aperfeiçoamento o serviço e redução de custos. Garantindo a gestão qualidade Total.

Nos serviços tangíveis que são os que você pode tocar, no caso documentos emitidos com papéis específicos para cada documento, de alta qualidade deverão estar dentro de acordo seguindo as padronizações adequadas.

Nos serviços intangíveis que são aqueles que o cliente não pode tocar, deverão ser executados respeitando as normas adequadas. Produzindo mais e gastando menos.

Será verificado o que foi projetado no Cartório. Tais serviços entre o serviço prestado, e o cliente. Será questionado se houve erros? Se não houve erros, continuará o mesmo tipo de serviço prestado. De acordo com a conformidade com aquilo que o cartório se propõe a fazer. Garantindo uma qualidade durável. Utilizaremos ferramentas de metodologias através, do Google Forms, para fazer uma pesquisa de satisfação do Serviço prestado além de pesquisas, a fim de saber qual nível de atendimento dos funcionários. Caso o nível do funcionário não esteja de acordo com a regra, o mesmo será instruindo a treinar de maneira que satisfaça com excelência o tipo de tarefa.

Será padronizada uma série de etapas de como o serviço será prestado e avaliado de forma final. Aplicando do se conceitos da de normas especificadas.

Sendo assim o planejamento será de mera importância dentro dessa ocasião. O Controle garantirá se as tarefas foram executadas de acordo. Caso haja algum tipo de problema no controle eventualmente será alterado algo no planejamento. Ou mudara a forma de execução.

Focando no Cliente, o cartório prestara serviços de excelência no ramo que atua, a Qualidade deverá entender que o resultado final será Qualidade Total encantamento do cliente efetivamente satisfeito desejos realizados.

Visando os conceitos éticos, o profissional deverá compreender as competências de seu cargo, demonstrando maturidade e responsabilidade de suas tarefas executadas. Para que algumas tarefas não passem em branco, haverá um boletim diário de tarefas funcionando como um check list de atividades. Avaliações e redução de custos operacionais do departamento serão realizadas, sendo mais acertivo nos serviços de suporte.

Políticas e recomendações de Qualidade de TI serão recomendadas de acordo com Normas. Política de Uso de Estações de Trabalho cada estação de trabalho possuirá um registro, possibilitando sua identificação na rede. Todas as atividades executadas são de inteira responsabilidade do usuário, portanto será recomendado pela equipe de segurança que ao se ausentar da sua estação, efetuar o bloqueio de tela. Não serão permitidos a instalações de softwares não homologados pela TI.Os os dados da empresa deverão ser salvos em diretórios na rede, protegidos por criptografia e rotinas de backup.