

MESTRE – ALUNO
Marcelo Teixeira Torres

TITULO DA DISSERTAÇÃO FINAL

"Método de análise e solução de problemas (MASP) aplicado à manutenção de equipamentos de informática de uma instituição pública de ensino".

PROFESSOR ORIENTADOR

Prof. Dr. Fábio Ferraz Júnior

DATA DEFESA

12/06/2012

RESUMO

Este trabalho propõe o uso do MASP – Método de Análise e solução de problemas na melhoria dos serviços de manutenção de equipamentos em laboratórios de informática. Contudo, foi realizada uma abordagem temporal que traça a linha evolutiva do desenvolvimento de métodos e ferramentas da qualidade e a aplicação em serviços. As mudanças necessárias à implantação do processo de melhoria da qualidade, a aplicação de ferramentas da qualidade e treinamento dos profissionais são abordados neste trabalho. Uma comparação na mudança cultural da unidade de ensino estudada é elaborada como forma de demonstrar a eficácia dos conceitos de qualidade aplicados. Os passos de aplicação do MASP são descritos individualmente e seus resultados apresentados. É elaborado também um processo de melhoria contínua das mudanças implantadas. Ao final, são apresentados os resultados da aplicação das ferramentas da qualidade descritas neste trabalho.

Palavras-chave: Qualidade em serviço, MASP, PDCA, melhoria da qualidade em manutenção de TI.