

MESTRE – ALUNO(A)
GILSON JOSÉ DA SILVA

TITULO DA DISSERTAÇÃO FINAL
“PROPOSTA DE UM MODELO PARA A INTEGRAÇÃO DA GESTÃO DE RISCOS E A GESTÃO DA QUALIDADE.”

PROFESSOR ORIENTADOR
Profa. Dra. Creusa Sayuri Tahara Amaral

DATA DEFESA
28/06/2019

RESUMO

A ISO 9001 é uma norma internacional de Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) que apoia as empresas em seus esforços para melhorar as suas práticas de gestão. Essa norma foi revisada em 2015 e uma das principais modificações foi propor uma abordagem sistemática ao risco. Essa nova abordagem estabelece uma base para a ampliação da eficácia da gestão da qualidade, por proporcionar melhores resultados na prevenção de efeitos negativos. Diante desse contexto, este trabalho teve como objetivo propor um Modelo Conceitual de Integração entre a Gestão de Riscos e o Sistema de Gestão da Qualidade (MCIGRGQ) no processo de desenvolvimento de produtos. Para isso um modelo conceitual de integração foi desenvolvido, apoiado por uma pesquisa bibliográfica sobre gestão de riscos, gestão da qualidade, integração e processo de desenvolvimento de produto. Realizou-se um estudo de caso em uma empresa da região de Ribeirão Preto, estado de São Paulo, certificada pela norma ISO 9001 revisada. No estudo de caso, foram utilizados documentos e relatórios da empresa, entrevistas com membros da área de desenvolvimento de produto, bem como a observação das práticas adotadas para integrar a gestão de riscos no sistema de gestão da qualidade. O estudo de caso também foi utilizado para verificar como o modelo de integração proposto (MCIGRGQ) pode ser operacionalizado no processo de desenvolvimento de produto da empresa, ou seja, como as fases e os requisitos apresentados no modelo podem ser executados e quais ferramentas e práticas podem ser utilizadas para essa integração. O modelo foi submetido à avaliação de especialistas para verificação da sua adequabilidade. Como resultados deste trabalho, destacam-se a indicação das práticas utilizadas na gestão da qualidade para identificar, analisar e priorizar os riscos no processo de desenvolvimento de produto, bem como o planejamento das ações para tratá-los, o procedimento para a implementação do plano e para a verificação da efetividade das ações propostas. Espera-se que o modelo de integração contribua para a implantação do novo SGQ nas empresas brasileiras.

Palavras-chave: *Sistema de Gestão da Qualidade. Gestão de Riscos. ISO 9001:2015. Modelo de integração.*