

MESTRA – ALUNA
ALINE DOS REIS CORDEIRO

TÍTULO DA DISSERTAÇÃO FINAL
“ESTRUTURAÇÃO DE UM SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE UTILIZANDO A SOFT SYSTEM
METHODOLOGY (SSM) E O ANALYTIC HIERARCHY PROCESS (AHP).”

PROFESSOR(A) ORIENTADOR(A)
Profa. Dra. Ethel Cristina Chiari da Silva

DATA DEFESA
22/06/2022

RESUMO

O sistema de gestão da qualidade compreende uma estrutura organizacional robusta, capaz de coordenar e controlar o processo operacional. É imprescindível para as empresas possuírem sistemas de gestão da qualidade que proporcionem padronização nos processos operacionais e melhoria contínua. O ambiente desse estudo trata-se de uma empresa moveleira de médio porte que nos últimos anos sentiu a necessidade de reestruturar seu sistema de Gestão da Qualidade de forma que proporcione uma integração entre as diretrizes estratégicas e as funções operacionais da empresa. O objetivo geral deste trabalho é propor a estruturação de um Sistema de Gestão da Qualidade para a empresa desse estudo de forma que este dê suporte ao processo operacional, podendo proporcionar à empresa maior facilidade na coordenação das suas atividades operacionais e um controle mais eficiente no processo produtivo e esteja ajustado ao planejamento estratégico. Para realizar a proposta de estruturação do Sistema de Gestão da Qualidade, utilizou-se a Soft System Methodology (SSM) que é uma metodologia que oferece um processo estruturado e ao mesmo tempo flexível que visa solucionar problemas complexos e proporcionar melhorias, também foi utilizado o AHP (Analytic Hierarchy Process) que é um método de apoio de tomada de decisão e nesta pesquisa foi utilizado para a validação dos dados. Destacam-se como principais contribuições dessa pesquisa: (i) a exposição de um modelo de SGQ construído a partir das dificuldades e necessidades da empresa apontadas por aqueles que fazem parte do SGQ ou que interagem com este nas atividades do dia-a-dia; (ii) a elaboração da proposta do SGQ teve como linha condutora os requisitos da ISO 9001:2015 e foi embasada em metodologias e ferramentas capazes de estruturar problemas complexos.

Palavras-chave: *Gestão da qualidade. Metodologia de sistemas flexíveis. Processo hierárquico analítico. Indústria moveleira.*