

Solução para o Processo de Gerenciamento de não-conformidades de uma Empresa Médica

Aluno: Paulo Roberto dos Santos Júnior

Orientador: Prof. Luiz Cláudio Ribeiro

RESUMO

O presente estudo tem como temática o desdobramento do processo de gerenciamento de não-conformidades de uma empresa médica, que reúne todos os registros de não-conformidades desde sua abertura até o fechamento e monitoramento dos dados. A investigação realizada apresenta a utilização das sete ferramentas da qualidade, o ciclo PDCA, o desdobramento das normas ISOs e a aplicação de estatísticas para análises, entendimento e comparação dos dados do processo. Espera-se que com este trabalho de pesquisa, seja possível detalhar de forma entendível a teoria e a aplicação das ferramentas aqui descritas para identificação e correção das causas que interferem na variável tempo de fechamento (dias) dos registros de NCs e principalmente no cumprimento das exigências normativas, além das recomendações da empresa. Este estudo promove a aplicação das ferramentas estatísticas para comparação dos dados do processo, a fim de demonstrar estatisticamente que o processo em questão obteve uma melhora após a aplicação das ferramentas da qualidade e outras citadas.

Palavras-chave: Não-conformidades. Gerenciamento. Análise. Certificação.