

**UNIVERSIDADE LUTERANA DO BRASIL
BACHARELADO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO
CAMPUS GUAÍBA**



PROPOSTA DE TRABALHO DE CONCLUSÃO

Alessandra Lübbe
Prof. Paulo Roberto de Miranda Samarani

Guaíba, março de 2007.

SUMÁRIO

1. DADOS DE IDENTIFICAÇÃO	3
2. TÍTULO PROVISÓRIO DO TRABALHO.....	3
3. MOTIVAÇÃO	3
4. OBJETIVOS	5
6. CRONOGRAMA	7
7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	8

1. DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

DADOS DO ALUNO

Nome: Alessandra Lübbe

Endereço: AV. Flores da Cunha – 100 – Vila Elsa – Guaíba/RS.

E-mail: alessandralubbe@confiancaseguros.com.br

Fone: (51) 401-0156 ou (51) 92357245

DADOS DO PROFESSOR

Nome: Paulo Roberto de Miranda Samarani

E-mail: paulo-samarani@procergs.rs.gov.br

2. TÍTULO PROVISÓRIO DO TRABALHO

Análise crítica do processo de certificação ISO da Confiança Cia. De Seguros.

3. MOTIVAÇÃO

A empresa Confiança Cia de Seguros está a algum tempo planejando e implantando padrões de qualidade para a aquisição da certificação ISO 9001.

Essa certificação irá destacá-la entre as grandes empresas de seguros, que na sua maioria são bancos. Por ser uma empresa gaúcha, sua maior abrangência

é a região sul e, nesse caso, a certificação ISO pode ser um grande diferencial para a sobrevivência da empresa, visto que os bancos abrangem o Brasil todo.

Neste período de mudanças a empresa tem alcançado grandes resultados internos, principalmente a extinção de culturas já ultrapassadas. Com essas mudanças a empresa pretende atingir às expectativas de satisfação do cliente, mas para chegar nesse estágio é inevitável passar por períodos críticos de implementações de novas práticas.

A qualificação dos serviços prestados pela empresa é o foco principal do planejamento estratégico dela. O bom atendimento ou o atendimento personalizado deve ser feito tanto na contratação do seguro como no momento do sinistro. Este ocorre quando o serviço realmente é prestado ao consumidor, pois antes dele somente é feito um contrato de prestação de serviços. Apesar do foco principal ser o cliente, os funcionários também estão incluídos nesse objetivo de qualificação, sendo que o bem estar, o desempenho, as necessidades e os benefícios destes também fazem parte desse processo.

O orgulho que o funcionário tem em trabalhar, ou melhor, em fazer parte da empresa é o que o motiva a empenhar-se em adquirir resultados cada vez melhores, e a certificação é um motivo desse orgulho.

4. OBJETIVOS

O principal objetivo desse trabalho é efetuar, ao longo do TCCI e TCCII, uma análise crítica da implementação da certificação ISO 9001 na empresa Confiança.

Como objetivo secundário, podemos citar as melhorias de processos identificadas na implementação.

5. METODOLOGIA A SER UTILIZADA

Num primeiro momento será feita uma pesquisa sobre qualidade. O que é qualidade, quais os benefícios que ela traz, como ela pode ser implantada em uma organização. Como base para a pesquisa, será feita uma referência à norma ISO 9001, além de alguns princípios básicos de gestão de qualidade. Também será descrito brevemente o PMBOK, bem como suas áreas de conhecimento do gerenciamento de projetos, que são: integração, escopo, tempo, custos, qualidade, recursos humanos, comunicações, riscos e aquisições do projeto.

Posteriormente, com base na pesquisa feita sobre o assunto e nos documentos fornecidos pela empresa, será feito um comparativo entre a forma de implementação da certificação ISO na Confiança e as melhores práticas previstas em Gerenciamento de Projetos [Pro 00]. Desta forma, será obtido um mapeamento das práticas utilizadas na implementação da ISO para as áreas de conhecimento previstas no PMBOK[Pro 00].

Para o trabalho de TCCII, prevê-se a realização de uma análise crítica do processo de certificação de qualidade na Confiança, com base no mapeamento

realizado no TCCI. Prevê-se, ainda, a identificação dos principais problemas e melhorias na implementação da norma, bem como a sugestão de novas atividades e tarefas para suprirem eventuais áreas, previstas no PMBOK, não contempladas na implementação.

Embora a auditoria externa para a certificação ISO da Confiança possivelmente ocorra durante o período de desenvolvimento deste trabalho, o mesmo será realizado de forma independente da auditoria, garantindo a sua continuidade.

6. CRONOGRAMA

ATIVIDADE	MARÇO					ABRIL				MAIO				JUNHO			
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
SEMANA																	
Reunião Inicial com professor orientador		█															
Definição do professor orientador e tema do TCC			█														
Elaboração da Proposta				█													
Entrega da Proposta					█												
Resultado da Proposta						█											
Pesquisa e descrição da ISO 9001						█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
Pesquisa e descrição do PMBOK						█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
Levantamento dos processos implantados						█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
Levantamento da forma de implementação da ISO na Confiança						█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
Mapeamento da implementação nas áreas do PMBOK						█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
Artigo para o seminário de andamento												█	█				
Entrega do relatório final																	█

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

[CAS 97] CASAS, Alexandre Luzzi Lãs, Qualidade Total em Serviços. São Paulo: Atlas, 1997.

[DEL 96] DELLARETTI, Osmário Filho, TQC, As sete ferramentas do planejamento da qualidade. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1996.

[WER 96] WERKEMA, Maria Cristina Catarino, TQC Planejamento e análise de experimentos: como identificar as principais variáveis influentes em um processo. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1996.

[Pro 00] Project Management Institute, Um Guia do CONJUNTO DE CONHECIMENTOS DO GERENCIAMENTO DE PROJETOS (PMBOK Guide). Pennsylvania EUA, Edição 2000.