

APERFEIÇOAMENTO WIKIQMS PARA INFORMATIZAÇÃO DA DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Letícia Ruiz ¹, Roberto A. Martins ²

1. Estudante de Engenharia de Produção da Universidade Federal de São Carlos - UFSCar; *leticia.ruiz@outlook.com.br
2. Professor Doutor do Depto.de Engenharia de Produção, UFSCar, São Carlos/SP

ISO 9001, WikiQMS, Documentação.

Introdução

A demanda por maior competitividade tem produzido a busca por maior qualidade nas empresas. Os Sistemas de Gestão da Qualidade vem ao encontro disso. Tais sistemas são baseados em normas que são aceitas internacionalmente. Uma das normas mais adotadas para essa finalidade é a ISO 9001, que faz parte da série ISO 9000, que se tornou um padrão mundial para sistemas de gestão da qualidade (MELLO et al., 2007).

Uma das dificuldades para implantar e manter um Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com o padrão ISO 9000 é a documentação, principalmente o seu uso. Para algumas organizações, isto se torna fonte de burocracia e os ganhos e benefícios esperados antes da implantação não são atingidos. O WikiQMS desenvolvido a partir dos conceitos de Web 2.0 e de acesso livre é uma alternativa para isso. O sistema foi desenvolvido a partir do software *Tiki Wiki CMS Groupware* em pesquisa desenvolvida no GEPEQ/UFSCar.

O objetivo deste projeto de pesquisa é aprimorar o WikiQMS para as novas versões do Tiki Wiki propondo melhorias na estrutura e no processo de utilização do mesmo.

Resultados e Discussão

O método para a revisão do WikiQMS, bem como a necessidade de novos plug-ins que acompanhem as necessidades dos clientes e as novas exigências da versão ISO 9001:2015 foram feitas a partir da revisão bibliográfica e pesquisa de artigos que trazem quais mudanças serão feitas na norma ISO.

Figura 1. Método de Pesquisa



O processo de update utilizado da versão 6.3 a 13.1 foi realizado versão a versão passando o sistema também pela 9.9 11.0 e 12.3, essa escolha foi feita visando diminuir as falhas desse processo, pois, a cada atualização de versão as tabelas do banco de dados eram modificadas, ocasionando perda de informações e dados

da versão anterior. Para solucionar esse problema foi necessário transferir várias informações manualmente através da comparação entre o banco antigo e o novo. As incompatibilidades no banco de dados refletiam na interface do sistema. Entradas de dados e acessos importantes como o Menu Principal tiveram que ser recolocado com ajustes no código html. Os plug-ins foram reconfigurados durante os testes quando todas as atualizações terminaram.

Conclusões

Como a revisão bibliográfica e a pesquisa sobre as mudanças que terá a norma ISO 9001:2015, bem como a atualização que o próprio software base Tiki Wiki traz se fez necessária análise ponto a ponto do atual WikiQMS para determinar quais as mudanças foram necessárias ao sistema.

Os testes foram realizados quando as atualizações de todos os softwares envolvidos, interface e banco de dados tinham sido finalizadas, garantindo que o funcionamento do processo estava com andamento perfeito e que a interface trazia a facilidade, segurança e organização do WikiQMS original mesmo com as novas atualizações, sendo possível a partir daí novas implementações como por exemplo o processo de ouvidoria. Essas mudanças estão em andamento, visto que é necessário um cuidado para que as atualizações estejam de acordo com a proposta e possa ser disponibilizada para download para os usuários.

Agradecimentos

Instituição CNPq, através do PIBIC (Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica), pelo financiamento do projeto.

Ao orientador Prof. Doutor Roberto A Martins, pelo respaldo e auxílio no andamento do projeto.

Ao colega de pesquisa José Eduardo M. Xavier, pela paciência e parceria na busca de soluções para os problemas que surgiram.

MELLO, C. H. P. et al. *ISO 9001:2000: sistema de gestão da qualidade para operações de produção e serviços*. São Paulo: Atlas, 2007. 224 p.

COSTAL, G. C. S. Z. *Adaptação do software Wiki para informatização da documentação do sistema de gestão da qualidade padrão ISO 9001*. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Departamento de Engenharia de Produção, Universidade Federal de São Carlos. São Carlos, 2012.

MARTINS, R. A. *Abordagens quantitativas e qualitativas*. Janeiro: Campus/Elsevier, 2010, p 45-61.