



USO DE *SOFTWARE* COMO SUPORTE ÀS ATIVIDADES DE GESTÃO DA QUALIDADE

**FELIPE EDUARDO DA SILVA¹, RACKEL CHRISTTINA ROCHA GOMES¹,
ANTONIO THOMAZ FERREIRA NINIS¹, PAULO VITOR MACHADO FURTADO¹,
MARA REGINA DOS SANTOS BARCELOS²**

(1) Aluno (a) voluntário (a) de Iniciação Científica do PROVIC/ISECENSA – Curso de Engenharia; (2) Pesquisador Orientador - Laboratório de Estudos em Estratégia, Gestão e Inovação – NUPECEP/ISECENSA – Curso de Engenharia. Institutos Superiores de Ensino do CENSA – ISECENSA, Rua Salvador Correa, 139, Centro, Campos dos Goytacazes, RJ, Brasil

O uso de *softwares* como suporte às atividades da engenharia, relacionados a várias áreas é comum, pois através dessa prática é possível obter como benefícios a otimização de tempo, padronização da produção e de documentos, dentre outros. O presente trabalho tem como objetivo verificar o estado da arte sobre o uso de *softwares* como apoio às atividades da gestão da qualidade, e verificar quais tipos de *software* as empresas estão utilizando. Para tanto, uma pesquisa bibliométrica com a combinação dos termos “gestão da qualidade” e “*software*” foi realizada na base de dados Scopus. Ademais, entrevistas foram realizadas com gerentes de 3 empresas, a fim de identificar: (i) os tipos de *softwares* que as empresas vêm utilizando; (ii) a satisfação das empresas em relação a esses *softwares*, segundo alguns critérios; (iii) a relação das atividades controladas por *softwares* com os princípios da ISO 9001, ao qual define os requisitos necessários para que as empresas implementem um sistema de gestão da qualidade (*quality management*), independentemente do tamanho e do ramo no qual atuam. Os resultados em relação à pesquisa bibliométrica mostram que não há um núcleo de autores definidos, entretanto, o autor Mellis, W. se destaca com 4 registros. Além disso, há uma flutuação no que diz respeito à quantidade de artigos publicados por ano, sendo ciências da computação a área de conhecimento com maior número de publicações, totalizando 72 registros. As palavras-chave em destaque são: gestão da qualidade, garantia da qualidade e gestão da qualidade total. As entrevistas realizadas resultaram na identificação de 8 *softwares* em uso, que de acordo com a descrição, oferecem suporte aos seguintes princípios da gestão da qualidade, estabelecidos pela ISO 9001: (i) abordagem de processos; (ii) melhoria; (iii) tomada de decisão baseada em evidências; (iv) mentalidade de risco. Na percepção dos respondentes, a partir dos critérios adotados, o mais importante é usabilidade do *software*. Ainda, os resultados indicaram que, de maneira geral, as empresas estão satisfeitas com os *softwares* utilizados.

Palavras-chave: qualidade, *software*, ISO 9001.

Instituição de fomento: PROVIC/ISECENSA.