

## IMPORTÂNCIA DA IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE: UM ESTUDO BIBLIOGRÁFICO

Kaliane de Sousa Gomes Feliciano<sup>1</sup>

Ana Rosa Gouveia Sobral Câmara<sup>2</sup>

### RESUMO

Diante das dificuldades econômicas enfrentadas, em qualquer segmento, a qualidade tornou-se um fator de sobrevivência para as Organizações. Com um mercado cada vez mais concorrido e os clientes mais exigentes, aumentou-se a busca por Empresas mais sérias, com padrões de qualidade e compromisso no atendimento as suas exigências tornando a Qualidade um diferencial competitivo, com a padronização os processos e garantia de melhoria e atendimento aos requisitos dos clientes. Diante dessa demanda por melhoria, faz necessário uma pesquisa onde se possa analisar a importância da implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade nas organizações, este trabalho mostra que implementar um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) nos dias atuais é um fator crítico de sucesso diante do cenário econômico atual, Assim, pesquisou-se nas literaturas das temáticas de Gestão da Qualidade, descrever o contexto dessa temática. A presente pesquisa tem por objetivo identificar fatores críticos de sucesso para a implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ para a melhoria dos produtos e serviços nas empresas. Utilizou-se de uma metodologia exploratória, descritiva e bibliográfica. Assim, observou-se que implementar um Sistemas de Gestão da qualidade (SGQ) eficaz, certificar e manter o mesmo, pode ser a chave do sucesso para as Empresas comprometidas se manterem e crescerem no mercado.

**Palavras-Chave:** Gestão da Qualidade. Ferramentas da Qualidade e Implementação de Sistema de Gestão da qualidade.

---

<sup>1</sup> Acadêmica do Curso de Sistema de Gestão Integrada: Segurança do Trabalho, Meio Ambiente, Saúde no Trabalho e Qualidade do Centro Universitário do Rio Grande do Norte (UNI-RN). E-mail: kallianegomes@gmail.com

<sup>2</sup> Professora Mestra. Orientadora do Curso de Sistema de Gestão Integrada: Segurança do Trabalho, Meio Ambiente, Saúde no Trabalho e Qualidade do Centro Universitário do Rio Grande do Norte (UNI-RN). E-mail: anarosagsc@gmail.com

## IMPORTANCE OF THE IMPLEMENTATION OF A QUALITY SCOPE SYSTEM: A BIBLIOGRAPHICAL STUDY

### ABSTRACT

Faced with the economic difficulties faced, in any segment, quality has become a survival factor for the Organizations. With an increasingly competitive market and the most demanding customers, the search for more serious Companies, with quality standards and commitment in meeting their requirements has been increased, making Quality a competitive differential, with the standardization of processes and guarantee of improvement And meeting customer requirements. In view of this demand for improvement, it is necessary to carry out research in order to analyze the importance of the implementation of a Quality Management System in organizations. This work shows that implementing a Quality Management System (QMS) today is a critical factor in Success in the current economic scenario. Thus, the literature on the themes of Quality Management was researched, describing the context of this theme. The present research aims to identify critical success factors for the implementation of a Quality Management System (QMS) for the improvement of products and services in companies. An exploratory, descriptive and bibliographic methodology was used. Thus, it has been observed that implementing an effective Quality Management System (QMS), certifying and maintaining the same, can be the key to success for the committed Companies to stay and grow in the market.

**Keywords:** Quality Management. Tools of Quality and Implementation of Quality Management System.

### 1 INTRODUÇÃO

O Crescimento acelerado da competição entre as organizações estimulada pelo crescimento da globalização e por clientes cada vez mais criteriosos criou um cenário onde ter um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) hoje em dia é uma questão primordial para o crescimento de uma empresa. Nesse contexto, surge à

necessidade de as empresas e organizações proporem ações que visem a um melhoramento contínuo de seus produtos/serviços.

A gestão da qualidade pode ser entendida como uma estratégia competitiva baseada no atendimento as expectativas dos clientes em diferentes tipos de organizações, alavancando e conquistando mercado e reduzindo desperdício.

Desta forma, o problema de pesquisa se baseia no que os pesquisadores encontraram sobre importância da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade para as Organizações.

Assim, conforme a problemática acima exposta, fazem-se então as seguintes perguntas de pesquisas:

O que as literaturas disponíveis apresentam sobre a Importância da Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade para as Organizações?

Como as empresa buscam a melhoria continua através da qualidade?

Quais os principais fatores que impactam no desenvolvimento da implementação do SGQ nas Empresas atualmente?

Esta pesquisa teórica pretendeu responder estas questões no intuito de tentar esclarecer ainda mais os seus aspectos no contexto atual.

O presente trabalho se justifica pela importância de um Sistema de Gestão da Qualidade para melhoria contínua nas empresas, atendendo a requisitos legais e dos clientes e para melhoria do processo de serviços.

Segundo Fitzsimmons (2014, p. 119), “mensurar a qualidade dos serviços é um desafio, pois a satisfação dos clientes é determinada por muitos fatores intangíveis”.

Ainda segundo Fitzsimmons (2014, p. 116), “a satisfação do cliente com a qualidade do serviço é definida ao comparar a percepção do serviço prestado com as expectativas do serviço desejado”.

Este trabalho mostrou através das pesquisas bibliográficas, que as ferramentas da qualidade aplicadas de forma eficaz, conduzem a empresa a melhoria contínua, aumento da produtividade e dos lucros, satisfação e envolvimento dos colaboradores e equipes e trazendo a satisfação do cliente com a melhoria dos serviços prestados.

A presente pesquisa tem o objetivo identificar os fatores críticos de sucesso para a implementação de um SGQ para a melhoria dos produtos e serviços nas empresas.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO:

### 2.1 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA QUALIDADE

É sabido que a preocupação com a qualidade é milenar, desde a antiguidade os governantes já filtravam os recebimentos dos produtos em cumprimentos a especificações governamentais. Essa característica de seleção vem sendo marcante até os dias atuais para se obter diferenciais competitivos.

Diante dessa evolução, três fases da administração da qualidade se tiveram destaque, foram elas:

1 - Era da inspeção: Onde os produtos eram verificados um à um, os clientes participavam da inspeção e mesmo encontrando defeitos não haviam métodos para ações corretivas e preventivas. O processo era lento, pois era feito pelo cliente e fornecedor, geralmente artesãos.

2 - Era do controle estatístico: Os produtos eram verificados por amostragem, a inspeção é feita por um departamento especializado e era dada ênfase na localização de defeitos. Surge nos anos 30 nos Estados Unidos e 40 no Japão, o processo se torna mais ágil, porém ainda ineficaz já que em um lote o controle era feito por amostragem, sendo assim a chance de falha era muito grande.

3 - Era da qualidade total: O Processo produtivo é controlado, Toda empresa é responsável, Ênfase na prevenção de defeitos, Qualidade assegurada. Surge na década de 50 com uma nova filosofia gerencial onde a responsabilidade sobre o produto ou serviço deixa de ser apenas de um setor e passa ser de toda a empresa.

A partir da década de 80 o planejamento estratégico se consolida junto à novas técnicas de gestão da qualidade com o objeto de um Sistema de Gestão eficaz e a busca da produção dentro da conformidade, utilizando ferramentas da qualidade para melhoria contínua, iniciou-se a busca por certificação no modelo ISO 9001.

Segundo Carpinetti (2016, p. 4):

Em 1987, a ISO lançou a primeira edição das normas da série ISO 9000, baseada em experiências anteriores, especialmente a norma britânica BSI 5750. Mais tarde, em uma primeira revisão, a ISO lançou a segunda edição, em 1994. No entanto, essa segunda revisão ainda sofria críticas da comunidade empresarial, Assim em 2000, a ISO lançou a terceira edição da norma, incorporando várias mudanças e tendo como objetivo tornar o

sistema mais robusto, de modo a rebater as críticas que vinham comprometendo a credibilidade dos certificados.

## 2.2 GESTÃO DA QUALIDADE

Nos dias de hoje, a qualidade está cada vez mais imprescindível para o crescimento das empresas, pois elas são analisadas de forma criteriosa por seus clientes e fornecedores, as que buscam qualidade se destacam por sua superioridade na prestação dos serviços que as tornam diferenciadas dos concorrentes no mercado, aumentando assim sua competitividade.

“A Gestão da qualidade é um conjunto de atitudes organizadas para dirigir e controlar uma organização no que diz respeito à qualidade no sentido mais amplo”. (ARAÚJO, 2014, p. 16).

Já Paladini (2000, p. 26) conceitua qualidade “como um conjunto de atributos ou elementos que compõem o produto ou o serviço”.

Percebe-se que as diferentes definições dos autores sobre qualidade, levam sempre ao mesmo objetivo: Satisfação e superação das expectativas dos clientes, sendo assim a qualidade pode ser definida por um conjunto de várias características que satisfaçam as necessidades e exigências do cliente final.

### 2.2.1 Ferramentas da qualidade

Não é de hoje que são utilizadas ferramentas de gestão nas organizações, porém, a partir de 1950 elas tem se estruturado com base em conceitos e práticas existentes, com isso o uso das ferramentas tem sido essencial para os sistemas de gestão, por ser um conjunto de ferramentas estatísticas para melhoria de produtos, serviços e processos.

Para Maiczuk e Andrade Júnior (2013, p. 3):

As ferramentas da qualidade são métodos utilizados para a melhoria de processos e solução de problemas em qualidade. O uso dessas ferramentas tem como objetivo a clareza no trabalho e principalmente a tomada de decisão com base em fatos e dados, ao invés de opiniões.

As ferramentas da qualidade mais utilizadas são:

Folha de coleta de dados: Lista de itens pré-definidos para serem marcados a partir do momento que forem realizados ou avaliados. É utilizada como registro que certifica o cumprimento dos passos avaliados.

Diagrama de causa e efeito: seu objetivo é identificar as possíveis causas de um problema e seus efeitos, relacionando o efeito e todas as possíveis causas que contribuem para esse efeito.

Fluxograma: É uma ferramenta de auxílio para identificar o caminho percorrido pelo produto ou serviço no processo, sequenciado as etapas do mesmo, utilizando padrões de símbolos que representa tipos diferentes de operações.

Histograma: Também conhecido como distribuição de frequências ou diagrama das frequências, seu objetivo é mostrar a distribuição de frequência de dados obtidos por medições, através de gráfico de barras.

Diagrama de dispersão: Tem o objetivo de mostrar o que acontece com uma variável quando a outra muda. São representações de duas ou mais variáveis que são organizadas em um gráfico, uma em função da outra.

Gráfico de controle: Também conhecido como Carta de controle, é utilizado para o acompanhamento das tendências dos pontos de observação em um período de tempo durante um processo, determina a faixa de tolerância limitada pela linha superior e inferior e a linha média.

Gráfico de Pareto: Também conhecido como diagrama de Pareto, é um recurso gráfico utilizado para ordenar as frequências das ocorrências no intuito de priorizá-las, permitindo fácil visualização através do gráfico e possibilitando a identificação das causas ou problemas mais importantes.

É comum essas ferramentas serem empregadas no processo PDCA, pois elas são importantes para análise de dados e dão informações para tomada de decisões.

Para que a satisfação dos serviços prestados seja alcançada é necessário que as expectativas do cliente sejam superadas, para que esse resultado seja medido é necessário avaliar, onde é possível medir o serviço esperado e o percebido, diante dos resultados das medições é possível criar ações corretivas, de melhoria, preventivas e registrar as não-conformidades. Portanto indicadores eficazes de gestão são ferramentas essenciais para o sucesso de um sistema de gestão da qualidade.

A medição de desempenho ganhou papel fundamental nas organizações nas últimas décadas, fornecendo informações importantes para tomada de decisão.

A norma ISO 9001:2008 requer que a análise de dados forneça informações relativas à satisfação de clientes, conformidade com os requisitos do produto, características e tendências dos processos e produtos (incluindo oportunidades para ações preventivas) e fornecedores.

“A avaliação da qualidade é realizada ao longo do processo de prestação do serviço. Cada contato com um cliente é referido como o momento da verdade, uma oportunidade de satisfazer ou não ao cliente” (FITZSIMMONS, 2014, p. 116).

### **2.2.2 Sistemas de Gestão da Qualidade**

Não é de hoje que a humanidade busca a excelência em seus produtos e serviço e os sistemas de gestão da qualidade tem sido aliados importantes nessa busca constante.

Conforme a ABNT NBR ISO 9000:2000 (ABNT, 2000).

Sistemas de gestão da qualidade podem ajudar as organizações a aumentar a satisfação do cliente. Clientes exigem produtos com características que satisfaçam as suas necessidades e expectativas. Estas necessidades e expectativas são expressas nas especificações de produto e são, geralmente, designadas como requisitos do cliente. Requisitos do cliente podem ser especificados contratualmente pelo cliente ou determinados pela própria organização. Em qualquer caso, será sempre o cliente que, em última análise, determinará a aceitabilidade do produto. Como as necessidades e expectativas dos clientes estão mudando, e por causa das pressões competitivas e dos avanços tecnológicos, as organizações são induzidas a melhorar continuamente seus produtos e processos.

Ter um sistema de gestão da qualidade para alguns segmentos é além de uma necessidade uma legalidade, isso reforça a importância e dependência de um SGQ e garante um produto e/ou serviço melhor e satisfação dos clientes.

Esperança (2015, p.1) diz:

O sistema de gestão da qualidade é composto por um conjunto de recursos e regras mínimas, que podem ser implantadas, com objetivo de orientar cada parte de uma organização para que execute de maneira correta sua tarefa. Os requisitos da ISO 9001, foca na orientação das empresas quanto à gestão da qualidade, buscando a melhoria contínua e assegurando a competitividade da empresa.

### 2.2.3 Os oito princípios do sistema de gestão da qualidade

A norma NBR ISO 9001:2000 contempla oito princípios de gestão da qualidade: foco no cliente, liderança, envolvimento de pessoas, abordagem de processos, abordagem sistêmica da gestão, melhoria contínua, abordagem factual para a tomada de decisões e relacionamento mutuamente benéfico com fornecedores.

#### **PRINCÍPIO 1: FOCO NO CLIENTE**

As organizações dependem dos seus clientes para sua sobrevivência, sabendo da sua importância busca satisfazer suas necessidades, encantado e atendendo suas expectativas.

#### **PRINCÍPIO 2: LIDERANÇA**

Líderes envolvidos e dedicados refletem colaboradores envolvidos com os objetivos da empresa, melhoria no relacionamento com fornecedores e na comunicação da Alta direção e os colaboradores.

#### **PRINCÍPIO 3: ENVOLVIMENTO DE PESSOAS**

Uma empresa com objetivos bem definidos e com uma equipe envolvida, trás humanização para a produção, as pessoas entendem melhor o seu papel e a sua importância nos objetivos da empresa e traçam seus objetivos pessoais baseado no sucesso que elas ajudaram a construir, pois elas são a essência das organizações.

#### **PRINCÍPIO 4: ABORDAGEM DE PROCESSOS**

Abordagem de Processos são pontos chaves para o desenvolvimento de um Sistema de Gestão da Qualidade, quanto mais bem estruturado melhor é o resultado. Acompanhamentos através de indicadores são primordiais para melhoria dos mesmos, trazendo eficácia e resultados positivos e sustentáveis para a Organização.

**PRINCÍPIO 5: ABORDAGEM SISTÊMICA DA GESTÃO**

Trás para a empresa um compreensão das atividades e um acompanhamento eficaz dos objetivos e metas, trazendo melhorias na estruturação do sistema, maior compreensão dos interesses entre os processos, das responsabilidades com os objetivos gerais, para melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

**PRINCÍPIO 6: MELHORIA CONTÍNUA**

A criação de indicadores, treinamento e qualificação dos colaboradores para melhorar o entendimento do SGQ, acompanhamento dos objetivos e metas, tudo isso são fatores que contribuem para a melhoria contínua, além de ações de melhoria baseados nas não conformidades e nos produtos não conformes. Um Sistema bem estruturado busca o crescimento através da melhoria contínua dos seus produtos e serviços e conseqüentemente implica do crescimento da Organização.

**PRINCÍPIO 7: ABORDAGEM FACTUAL PARA A TOMADA DE DECISÕES**

A abordagem baseada em fatos e informações exatas são imprescindíveis para a tomada de decisões, não se pode basear-se em achismo quando o intuito é assertividade, dados e registros devem está acessíveis para que a liderança possa usá-los como ferramenta para tomada de decisões.

**PRINCÍPIO 8: RELACIONAMENTO MUTUAMENTE BENÉFICO COM FORNECEDORES.**

O relacionamento com fornecedores é tão importante quanto com os colaboradores e clientes, parcerias bem sucedidas são garantia de melhores produtos e serviços e conseqüentemente aumento da satisfação dos clientes, que é o principal objetivo de um Sistema de Gestão da qualidade. Para isso a qualificação dos fornecedores deve ser criteriosa e alinhada com os objetivos da Organização e

o acompanhamento deve ser feito criteriosamente e sempre mantendo a comunicação para garantia de um relacionamento sadio e duradouro.

#### **2.2.4 Implementação**

Dentre vários benefícios que a implementação de um sistema de gestão da qualidade pode trazer para uma empresa, é importante ressaltar o aumento da produtividade e a melhoria da imagem organizacional, para que os objetivos da organização sejam alcançados, é importante o envolvimento de toda a empresa em todos os níveis hierárquicos, com isso é possível manter a qualidade dos produtos e serviços e satisfação dos colaboradores, fornecedores e clientes.

### **2.3 ISO 9001**

“A ISO 9001 é um conjunto de requisitos que tem como objetivo orientar as empresas no sistema de gestão da qualidade, com o objetivo de satisfazer os clientes, buscar a melhoria contínua e assegurar a competitividade da empresa” (ARAÚJO, 2014, p. 15)

A Norma ISO 9001:2008 (ABNT, 2008) diz: “A organização deve estabelecer, documentar, implementar e manter um sistema de gestão da qualidade, e melhorar continuamente a sua eficácia de acordo com os requisitos desta Norma”.

A série ISO 9000 de padrões para sistemas de gerenciamento da qualidade está se transformando rapidamente em uma exigência para a realização de negócios em muitos setores, apesar de ser um padrão voluntário. A ISO (prefixo de origem grega que significa “igual”) é uma série de padrões de qualidade definidos pela Organização Internacional para Padronização, um consórcio das nações industrializadas. O fato de ser adotada globalmente faz dela um padrão importante para os negócios, assumindo o status de “qualificador”. As empresas, portanto, buscam a certificação sem importar se desejam alcançar melhorias na qualidade ou se acreditam nessa necessidade (FITZSIMMONS, 2014, p. 190).

#### **2.3.1 Certificação**

Ter uma certificação ISO 9001 torna a Organização diferenciada no mercado, os clientes tendem a buscar cada vez mais empresas certificadas por entender que se a empresa tem um padrão de qualidade internacional, ela lhe

oferecerá o melhor serviço com eficácia, isso trás aumento da confiança do cliente e fornecedor, garantia de atendimento às necessidades legais, melhoria nos processos e qualidade nos produtos e serviços prestados.

Ainda que existam críticas quanto à eficácia das certificações, algumas mais fortes como uma desconfiança de haver uma 'indústria de certificação', é perceptível a contribuição da implementação de sistemas de gestão para a capacitação das empresas para gerenciar o atendimento de requisitos da qualidade e outros requisitos de clientes (CARPINETTI, 2016 p. 1)

Com relação aos benefícios atribuídos à certificação ISO 9000, SCHEFER ressalta que os maiores benefícios obtidos pelas empresas certificadas são o incremento do nível de organização e controle internos e o aumento da satisfação dos clientes e funcionários.

## 2.4 PORQUE IMPLEMENTAR UM SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Bem se sabe que uma empresa que utiliza um modelo de Sistema de Gestão da Qualidade é diferenciada entre as que não possuem, baseada nos requisitos seguidos, objetivos e metas, mas o motivo ao qual essas empresas são impulsionadas a implementar um SGQ são inúmeros, desde atender aos requisitos dos clientes até atender requisitos legais.

Algumas empresas precisam implementar um SGQ para atender requisitos dos fornecedores, são fornecedores chaves para o negócio e que não fecham contrato com empresas que não estejam nos padrões que eles precisam de qualidade para que possa oferecer um produto melhor ou um atendimento melhor ao cliente, é o caso das representações sejam elas exclusivas ou não.

Em alguns segmentos existe exigências legais de implementação de um SGQ, no caso de produtos para Saúde, a RDC 16/2013 existe que os distribuidores implementem e mantenham um SGQ eficaz.

A Resolução da Diretoria Colegiada (RDC) n. 16, de 28 de março de 2013 determina que:

Considerando que a regulamentação de Boas Práticas de Fabricação relativa a produtos médicos e produtos para diagnóstico de uso in vitro deve buscar a garantia da qualidade, segurança e eficácia nos produtos comercializados no Brasil; considerando que é fundamental promover o

aprimoramento dos sistemas nacionais voltados para a regulamentação e controle dos produtos médicos e produtos para diagnóstico de uso in vitro;

Assim podemos ver que alguns seguimentos de negócios, implementar um Sistema de Gestão da Qualidade, deixa de ser apenas um fator diferencial e passa a ser a razão de existência da empresa.

Outro ponto relevante quanto às vantagens da Implementação de um SGQ são as mudanças comportamentais, engajamento das equipes e líderes, esse comportamento reflete diretamente na qualidade dos serviços prestados e melhoria no atendimento ao cliente.

Em uma pesquisa feita em uma incubadora de empresas de bases tecnológicas, publicada pela Revista eletrônica Produção e Engenharia, os autores descreveram que:

“Observa-se, atualmente, que os funcionários estão dispostos a colaborar, a fim de melhorar os processos de serviços da organização” (MARQUES; SUZUKY; FARIA, 2013, p. 261).

### **3 CONCLUSÃO**

Assim foi possível concluir que a implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) em uma empresa é uma etapa muito importante para o seu crescimento, a cada dia que passa vem crescendo o número de empresas que buscam mudanças organizacionais e com isso o melhoramento dos processos.

As etapas de implementação quando bem planejadas trazem resultados rápidos e duradouros, líderes envolvidos motivam a equipe trazendo comprometimento ao SGQ e resultados para as empresas, pois são inúmeras as suas vantagens bem como as da certificação em empresa.

A qualidade diante da fragilidade econômico-financeira que se vive nos dias atuais, tem sido a grande aposta como vantagem competitiva no mercado global e como estratégia para vencer situações de crises, onde as empresas buscam se reinventar mantendo-se no mercado com novas estratégias através das suas melhorias.

Diante da situação econômica vivida atualmente no Brasil e em alguns países do mundo, as empresas tem buscado inovação através de métodos e normas internacionais, para se manter no mercado onde diferencial competitivo, melhoria

nos processos, qualidade nos produtos e serviços dentre outros, são os principais objetivos alcançados com a implementação de um modelo de Sistema de Gestão da qualidade.

## REFERÊNCIAS

AGENCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA (ANVISA). Resolução da diretoria colegiada. **RDC nº 16**, de 28 de março de 2013. Disponível em: <[http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2013/rdc0016\\_28\\_03\\_2013.pdf](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2013/rdc0016_28_03_2013.pdf)>. Acesso em: 04/05/2016.

ARAÚJO, Tácio Santos. **Análise dos benefícios da implantação da ISO 9001 pela percepção dos clientes internos, numa fábrica de colchões em Campina Grande-PB**. 2014. Disponível em: <<http://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/handle/123456789/4741>> . Acesso em: 16 abr. 2016.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR ISO 9000**: Sistema de Gestão da qualidade – fundamentos e vocabulário. Rio de Janeiro, dez. 2000.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR ISO 9001**: Sistemas de Gestão da Qualidade – requisitos. ABNT, 2008.

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. **Gestão da qualidade ISO 9001:2015**: requisitos e integração com a ISO 14001:2015. São Paulo: Atlas, 2016.

ESPERANÇA, Roger Medeiros et al. Análise Comparativa dos Requisitos da Norma ISO 9001:2008 com a DIS ISO 9001:2015. **Revista de Administração da Fatea**, v. 11, n. 11, 2016. Disponível em: <<http://www.publicacoes.fatea.br/index.php/raf/article/view/1558/1199>> Acesso em: 3 maio 2016.

FITZSIMMONS, James A. **Administração de serviços**: operações, estratégias e tecnologia da informação. 7. ed. Porto Alegre: AMGH, 2014.

MAICZUK, Jonas; ANDRADE JÚNIOR, Pedro Paulo. Aplicação de ferramentas de melhoria de qualidade e produtividade nos processos produtivos: um estudo de caso. **Qualitas Revista Eletrônica**, v. 14, n. 1, 2013. Disponível em: <<http://revista.uepb.edu.br/index.php/qualitas/article/view/1599>> Acesso em: 9 fev. 2017.

MARQUES, Renan Elioterio; SUZUKI, Jaqueline Akemi; FARIA, Adriana Ferreira de. Implantação do sistema de gestão da qualidade conforme a ISO 9001: 2008 em uma incubadora de empresas de base tecnológica. **Revista Eletrônica Produção & Engenharia**, v. 3, n. 1, p. 255-262, 2013. Disponível em: <[http://www.revistaproducaoengenharia.org/arearestrita/arquivos\\_internos/artigos/26-306%20-%20formatado%20em%206-8-13.pdf](http://www.revistaproducaoengenharia.org/arearestrita/arquivos_internos/artigos/26-306%20-%20formatado%20em%206-8-13.pdf)>. Acesso em: 3 maio 2016.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade**: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2000.

SCHEFER, Fabiano. Vantagens da implantação de sistemas de gestão da qualidade. **Artigo**. Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria. Disponível em: <[http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2001\\_tr21\\_0634.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2001_tr21_0634.pdf)> Acesso em: 3 maio 2016.

SILVA, David Junio Azevedo da; MATOS, Lilian Fernandes de; GONTIJO, Tiago Silveira. A utilização de ferramentas da qualidade em uma empresa de manutenção de equipamentos eletromédicos. **Revista Petra**, v. 1, n. 2, 2015. Disponível em: <<http://www3.izabelahendrix.edu.br/ojs/index.php/ptr/article/view/896>> Acesso em: 3 maio 2016.