

## **PRÁTICAS DE GERENCIAMENTO ORGANIZACIONAL EM SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE COM BASE NA NORMA ISO 9001:2015 - QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS - REQUIREMENTS. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2015 - UMA ANÁLISE UTILIZANDO A METODOLOGIA PROKNOW-C**

**Hyago Gomes Alves** – Centro Universitário Salesiano - Unisales

**Prof. Dr. Marcos Wagner Jesus Servare Junior** – Centro Universitário Salesiano - Unisales

**Prof. Marcelo Hideki Togo** – Centro Universitário Salesiano - Unisales

### **Resumo**

Este artigo apresenta uma análise das práticas de gerenciamento organizacional em Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ) com base na norma ISO 9001:2015 - QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS - REQUIREMENTS. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2015 utilizando a Metodologia ProKnow-C. Foram selecionados sete artigos que abordam temas relacionados a ISO 9001:2015 - QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS - REQUIREMENTS. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2015 - Quality management systems - Requirements. International Organization for Standardization, 2015, Sistemas de Gestão da Qualidade e Gerenciamento Organizacional. A metodologia ProKnow-C foi utilizada para realizar uma revisão sistemática da literatura, que consiste em uma técnica para a análise e síntese de conhecimento científico.

**Palavras-chave:** ISO 9001:2015 - QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS - REQUIREMENTS. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2015; Gestão da Qualidade; Gerenciamento Organizacional; Ferramenta da qualidade; ProKnow-C

## **Abstract**

This article presents an analysis of organizational management practices in Quality Management Systems (QMS) based on the ISO 9001:2015 - QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS - REQUIREMENTS. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2015 - Quality management systems - Requirements. International Organization for Standardization, 2015 standard using the PROKNOW-C methodology. Seven articles addressing topics related to ISO 9001:2015 - QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS - REQUIREMENTS. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2015, QMS, and Organizational Management were selected. The PROKNOW-C methodology was used to conduct a systematic literature review, which is a technique for analyzing and synthesizing scientific knowledge.

**Keywords:** ISO 9001:2015 - QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS - REQUIREMENTS. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2015; Quality management; Organizational Management; Quality tool; ProKnow-C.

## **1.Introdução**

A prática da gestão de qualidade é cada vez mais comum em empresas prestadoras de serviços, uma vez que a qualidade na entrega de serviços é uma demanda crescente dos clientes. No entanto, essas empresas enfrentam desafios específicos relacionados à aplicação de um sistema de gestão da qualidade em um contexto de prestação de serviços. A necessidade de garantir altos padrões de qualidade, melhorar os processos e solucionar problemas específicos requer a utilização de ferramentas e metodologias adequadas.

Diante desse contexto, esta pesquisa visa analisar o portfólio bibliográfico relacionado à aplicação de um sistema de gestão da qualidade em empresas prestadoras de serviços, utilizando o método ProKnow-C como abordagem de seleção dos artigos mais relevantes sobre o tema. O objetivo principal é compreender as contribuições desses artigos para a gestão da qualidade em empresas de serviços e identificar ferramentas e metodologias específicas aplicadas nesse contexto.

A problemática que orienta este estudo reside na necessidade de aprimorar a gestão da qualidade em empresas prestadoras de serviços, considerando as

particularidades desse setor. A gestão eficaz da qualidade torna-se essencial para manter a competitividade, atender às expectativas dos clientes e garantir a satisfação com os serviços prestados.

A justificativa para a realização deste estudo baseia-se na importância estratégica da gestão da qualidade para o sucesso das empresas prestadoras de serviços. A literatura existente oferece insights valiosos, porém, é necessário realizar uma análise abrangente e sistemática desses artigos para identificar as melhores práticas e abordagens específicas aplicáveis a esse contexto.

Dessa forma, os objetivos específicos deste estudo são:

- Realizar uma revisão bibliográfica abrangente sobre a aplicação de sistemas de gestão da qualidade em empresas prestadoras de serviços, utilizando o método ProKnow-C para selecionar os artigos mais relevantes;
- Analisar as contribuições dos artigos selecionados em termos de ferramentas, metodologias e abordagens específicas aplicadas na gestão da qualidade em empresas de serviços;
- Identificar as boas práticas e insights relevantes para aprimorar a gestão da qualidade em empresas prestadoras de serviços;
- Fornecer subsídios teóricos e práticos para auxiliar as empresas de serviços na implementação e melhoria contínua de seus sistemas de gestão da qualidade.

Essa pesquisa busca preencher uma lacuna de conhecimento ao focar na gestão da qualidade em empresas prestadoras de serviços, contribuindo para a compreensão dos desafios enfrentados nesse contexto e fornecendo orientações práticas para aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos.

## **2.Revisão de literatura**

As práticas de gerenciamento organizacional em sistemas de gestão da qualidade com base na norma ISO 9001:2015 - QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS -

REQUIREMENTS. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2015 são fundamentais para garantir a eficácia e o aprimoramento contínuo dos processos dentro das organizações. Para embasar esse estudo, realizou-se uma análise bibliográfica e sistemática de artigos relevantes sobre o tema.

Lenzi e Gerônimo (2021) conduziram uma revisão sistemática que abordou as práticas de gestão do conhecimento em sistemas de gestão integrado. A pesquisa destacou a importância de integrar a gestão do conhecimento aos sistemas de gestão da qualidade, a fim de promover a melhoria contínua e a disseminação do conhecimento organizacional. Essa abordagem está alinhada aos princípios da norma ISO 9001:2015 - QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS - REQUIREMENTS. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2015, que enfatiza a gestão do conhecimento como um fator crítico para a eficácia do sistema de gestão da qualidade.

Em relação ao gerenciamento de estoques, Figueiredo et al. (2020) demonstraram a aplicação das ferramentas de gerenciamento e controle de estoque em uma distribuidora de autopeças. Essa pesquisa evidenciou a importância de práticas eficientes de gestão de estoques para atender aos requisitos da norma ISO 9001:2015 - QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS - REQUIREMENTS. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2015, como a garantia da disponibilidade de produtos e a minimização de perdas. A utilização adequada dessas ferramentas contribui para a otimização dos processos e a melhoria dos resultados organizacionais.

Além disso, a análise bibliográfica e sistemática realizada revelou a relevância de estudos anteriores no campo do gerenciamento organizacional em sistemas de gestão da qualidade. Alves, Roza e Nicoluci (2020) realizaram um estudo bibliométrico sobre o gerenciamento de riscos aplicado ao sistema de gestão da qualidade. Esse estudo ressaltou a importância de identificar e mitigar os riscos relacionados à qualidade dos processos e produtos, conforme preconizado pela norma ISO 9001:2015 - QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS - REQUIREMENTS. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2015.

Moraes et al. (2019) investigaram a aplicação de ferramentas da qualidade e a análise de indicadores de desempenho em uma empresa de mousses. Os resultados

mostraram que o uso adequado dessas ferramentas permitiu identificar oportunidades de melhoria e monitorar o desempenho dos processos de acordo com os requisitos da norma ISO 9001:2015 - QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS - REQUIREMENTS. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2015.

Outro estudo relevante foi conduzido por Silva e Filho (2019), que utilizaram a metodologia FMEA (Failure Mode and Effects Analysis) e o BPMN (Business Process Model and Notation) para aprimorar o serviço em uma empresa do setor de food service. A pesquisa destacou a importância de abordagens sistemáticas para identificar e eliminar possíveis falhas e melhorar a eficiência dos processos, alinhando-se aos requisitos da norma ISO 9001:2015 - QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS - REQUIREMENTS. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2015.

Gouveia e Mançú (2019) propuseram um modelo de matriz de diagnóstico e avaliação de desempenho de sistemas de gestão integrados (SGI) da qualidade, meio ambiente, segurança e saúde no trabalho. Esse modelo auxilia as organizações na identificação e avaliação do desempenho de seus sistemas de gestão integrados, abrangendo as áreas de qualidade, meio ambiente, segurança e saúde no trabalho.

Por fim, para Borba et al. (2019) a implementação da Norma ISO 9001:2015 em uma empresa de médio porte tem sido associada a benefícios como a padronização de processos, a gestão de riscos, a melhoria da satisfação do cliente e o aumento da eficiência operacional. De acordo com esses autores, a adoção dessa norma proporciona uma estrutura sólida para a busca contínua da excelência e a melhoria dos processos organizacionais. Além disso, destaca-se a importância da liderança e do comprometimento da alta direção no processo de implementação, pois isso contribui para uma maior participação dos colaboradores e um maior engajamento no SGQ

### **3. Metodologia**

Para o levantamento do referencial teórico, foi utilizada a ferramenta Proknow-C com o objetivo de buscar capital científico relevante para a pesquisa. Inicialmente, foram definidas as palavras-chave: ISO 9001:2015 - QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS - REQUIREMENTS. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2015, Gestão da Qualidade, Gerenciamento Organizacional e

Ferramenta da qualidade. A escolha das palavras-chave adequadas é importante para direcionar a busca para estudos relevantes ao tema proposto. Em seguida, foi realizada a pesquisa e análise dos títulos, resumos e palavras-chave para selecionar um portfólio bibliográfico confiável e relevante.

Após a seleção do banco de artigos bruto, foi realizada a filtragem, levando em consideração a presença de artigos repetidos, o alinhamento dos títulos e resumos com o tema proposto, o reconhecimento científico dos artigos e a disponibilidade na íntegra nas bases de dados. Em seguida, foi feita uma análise sistêmica para quantificar as informações existentes e fornecer as características das publicações.

O objetivo central foi a fusão do tema do gerenciamento organizacional em sistemas de gestão da qualidade e sua importância. A pesquisa adquiriu um arcabouço teórico sólido sobre ISO 9001:2015, Gestão da Qualidade, Gerenciamento Organizacional e Ferramenta da qualidade. Por fim, a pesquisa buscou realizar a análise do mercado para levantar as maiores barreiras na confecção de um sistema de gestão da qualidade baseada na ISO 9001:2015 - QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS - REQUIREMENTS. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2015.

#### **4.Resultados e discussões**

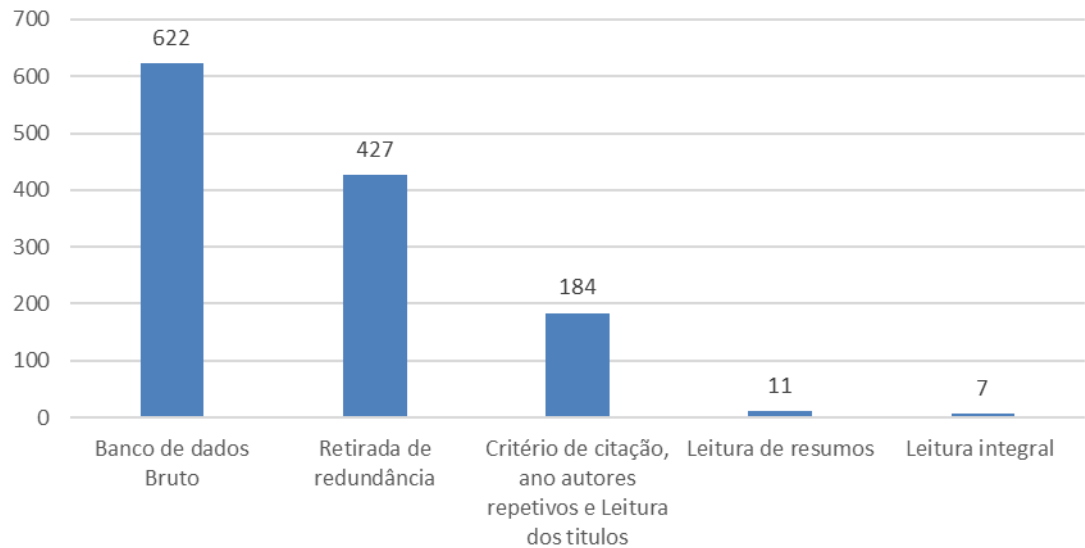
Ensslin et al. (2010) propôs o método ProKnow-C, que consiste em quatro etapas para revisão da literatura:

1. Seleção do portfólio bibliográfico;
2. Análise bibliométrica do portfólio selecionado;
3. Análise sistêmica do portfólio;

##### **4.1.1. Análise bibliográfica**

A primeira fase permite agregar conhecimento para o levantamento de dados e leitura integral dos artigos. Na primeira etapa, foram encontrados 622 artigos e, por meio de filtros aplicados, foram selecionados sete artigos para leitura integral.

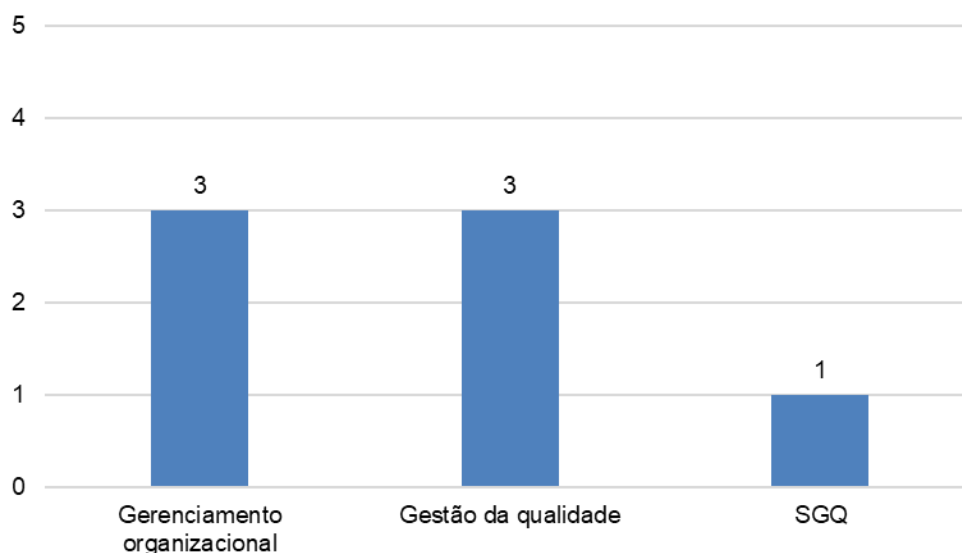
Gráfico 01. Total de artigos mapeados em cada etapa



Fonte: Desenvolvido pelo autor

Com base nas palavras-chave mencionadas anteriormente (ISO 9001:2015, Gestão da Qualidade, Gerenciamento Organizacional e Ferramentas da qualidade), foi possível encontrar sete artigos relacionados ao tema. Três deles abordam o gerenciamento organizacional, enquanto outros três discutem a gestão da qualidade. Um artigo específico trata da implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) com base na norma ISO 9001:2015 - QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS - REQUIREMENTS. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2015. Todos esses artigos oferecem insights relevantes sobre o tema e podem ser utilizados para uma análise mais aprofundada do assunto.

Gráfico 02. Tema de artigos do portfólio

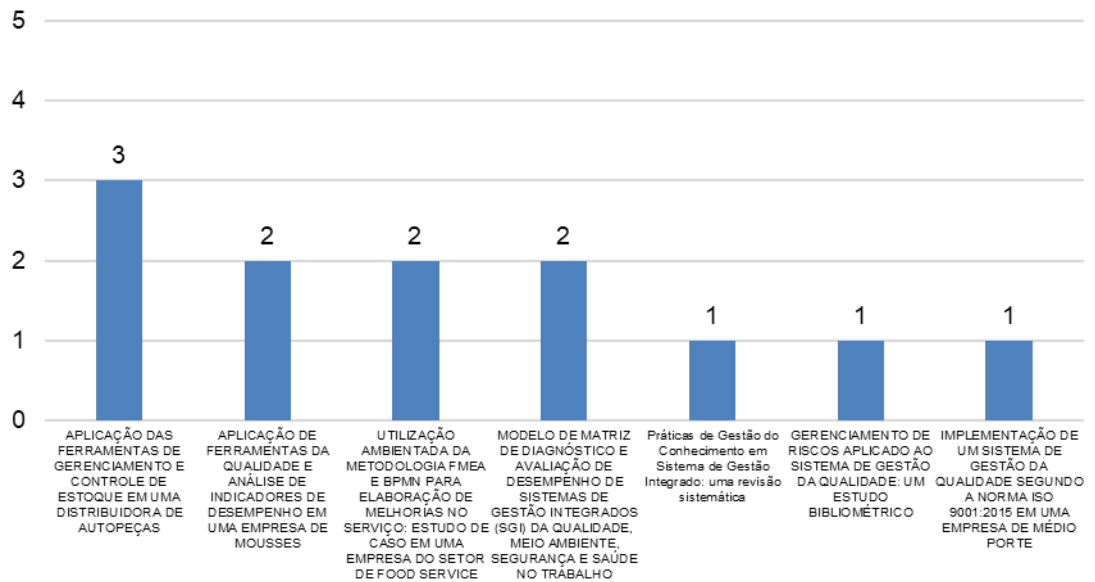


Fonte: Desenvolvido pelos autores

Ao analisar o Gráfico 02 o aprofundamento nas temáticas “gerenciamento organizacional” e “gestão da qualidade”, embora sejam áreas distintas, são complementares e devem trabalhar juntas para garantir o sucesso da empresa. Uma gestão organizacional eficiente é essencial para a implementação de um sistema de gestão da qualidade bem-sucedido, enquanto uma gestão da qualidade eficaz contribui para melhorias na eficiência e eficácia da empresa como um todo.

As citações dos artigos foram consultadas a partir do cruzamento de informações no google scholar classificadas de acordo com o gráfico 03. A quantidade de citações alternaram entre um e três.

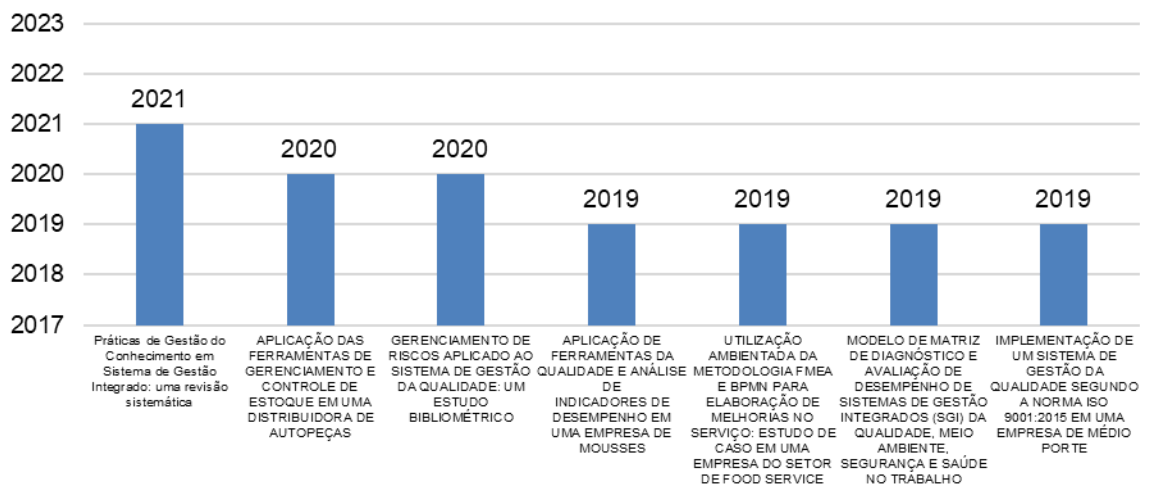
Gráfico 03. Total de citações mapeadas em cada etapa



Fonte: Desenvolvido pelos autores

O ano de publicação de cada artigo foi classificado de acordo com o ano de publicação nos respectivos anais ou revistas, visando respeitar os ultimos cinco anos.

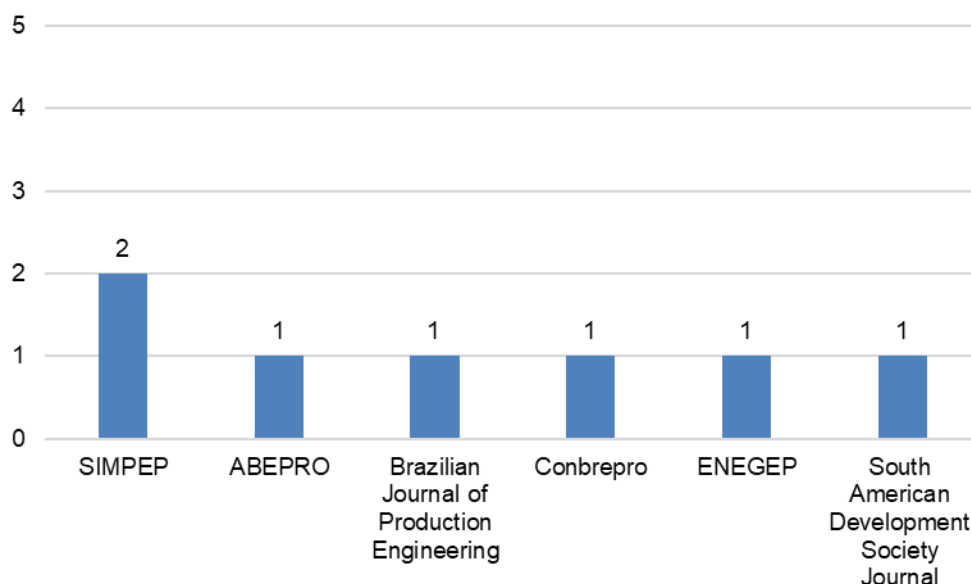
Gráfico 04. Anos dos artigos mapeados em cada etapa



Fonte: Desenvolvido pelos autores

O arcabouço teórico se norteou através de duas revistas (Brazilian Journal of Production Engineering e South American Development Society Journal) e quatro anais (SIMPEP, ABEPRO, Conbrepro e ENEGEP).

Gráfico 05. Total de revistas e anais



Fonte: Desenvolvido pelos autores

#### 4.1.2. Análise bibliométrica e sistemática

A análise bibliométrica e sistemática dos artigos selecionados permitiu identificar diferentes temas e abordagens relevantes, como gestão do conhecimento em sistemas de gestão integrados, controle de estoque, gerenciamento de riscos aplicado ao sistema de gestão da qualidade e implementação de sistemas de gestão da qualidade segundo a norma ISO 9001:2015 - QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS - REQUIREMENTS. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2015. Esses estudos contribuem para a compreensão e o avanço dessas áreas, fornecendo insights valiosos, métodos e resultados que podem ser aplicados em contextos similares. Assim podendo elencar a análise bibliométrica e sistemática da seguinte forma:

- I. Artigo: LENZI, G. G.; GERÔNIMO, B. M. Práticas de Gestão do

Conhecimento em Sistema de Gestão Integrado: uma revisão sistemática.  
Conbrepro, 2021.

*Análise bibliométrica:*

Autores: Lenzi, G. G.; Gerônimo, B. M.

Ano de publicação: 2021

Periódico: Conbrepro

Número de citações: 1

Tema principal: Gestão do Conhecimento em Sistema de Gestão Integrado

*Análise sistemática:*

O artigo realizou uma revisão sistemática sobre práticas de gestão do conhecimento em sistemas de gestão integrados.

O estudo analisou um conjunto de artigos previamente selecionados para identificar e sintetizar as principais práticas adotadas na gestão do conhecimento nesse contexto.

O artigo apresenta uma visão geral das práticas identificadas e discute suas contribuições para o sucesso dos sistemas de gestão integrados.

- II. Artigo: FIGUEIREDO, A. L. M. et al. Aplicação das Ferramentas de Gerenciamento e Controle de Estoque em uma Distribuidora de Autopeças. South American Development Society Journal, 2020.

*Análise bibliométrica:*

Autores: Figueiredo, A. L. M. et al.

Ano de publicação: 2020

Periódico: South American Development Society Journal

Número de citações: 3

Tema principal: Ferramentas de Gerenciamento e Controle de Estoque em uma Distribuidora de Autopeças

*Análise sistemática:*

O artigo descreve a aplicação de ferramentas de gerenciamento e controle de estoque em uma distribuidora de autopeças.

Os autores utilizaram abordagens e metodologias específicas para melhorar a eficiência e o desempenho do controle de estoque na distribuidora.

Os resultados e as lições aprendidas são discutidos, fornecendo insights sobre a aplicação dessas ferramentas nesse contexto.

- III. Artigo: ALVES, N. A.; ROZA, R. H.; NICOLUCI, M. V. Gerenciamento de Riscos Aplicado ao Sistema de Gestão da Qualidade: um Estudo Bibliométrico. SIMPEP, 2020.

*Análise bibliométrica:*

Autores: Alves, N. A.; Roza, R. H.; Nicoluci, M. V.

Ano de publicação: 2020

Periódico: SIMPEP

Número de citações: 1

Tema principal: Gerenciamento de Riscos Aplicado ao Sistema de Gestão da Qualidade

*Análise sistemática:*

O artigo realiza um estudo bibliométrico sobre o gerenciamento de riscos aplicado ao sistema de gestão da qualidade.

Os autores identificaram artigos relevantes na área, analisaram suas características e tendências, e forneceram uma visão geral do estado atual da pesquisa nesse campo.

O estudo contribui para o entendimento das abordagens e práticas do gerenciamento de riscos no contexto de sistemas de gestão da qualidade.

- IV. Artigo: MORAES, Y. F. et al. Aplicação de Ferramentas da Qualidade e Análise de Indicadores de Desempenho em uma Empresa de Mousses. ENEGEP, 2019.

*Análise bibliométrica:*

Autores: Moraes, Y. F. et al.

Ano de publicação: 2019

Periódico: ENEGEP

Número de citações: 2

Tema principal: Ferramentas da Qualidade e Análise de Indicadores de Desempenho em uma Empresa de Mousse

*Análise sistemática:*

O artigo descreve a aplicação de ferramentas da qualidade e análise de indicadores de desempenho em uma empresa de mousses.

Os autores relatam a utilização de diferentes ferramentas e técnicas da qualidade para melhorar os processos e a eficiência operacional na empresa.

Os resultados obtidos a partir da análise de indicadores de desempenho são discutidos, fornecendo insights sobre a eficácia dessas abordagens na empresa de mousses.

- V. Artigo: SILVA, E. C.; FILHO, C. B. S. Utilização Ambientada da Metodologia FMEA e BPMN para Elaboração de Melhorias no Serviço: Estudo de Caso em uma Empresa do Setor de Food Service. Brazilian Journal of Production Engineering, 2019.

*Análise bibliométrica:*

Autores: Silva, E. C.; Filho, C. B. S.

Ano de publicação: 2019

Periódico: Brazilian Journal of Production Engineering

Número de citações: 2

Tema principal: Utilização Ambientada da Metodologia FMEA e BPMN para Elaboração de Melhorias no Serviço em uma Empresa do Setor de Food Service

*Análise sistemática:*

O artigo apresenta um estudo de caso sobre a utilização ambientada da metodologia FMEA (Análise de Modo e Efeito de Falha) e BPMN (Modelagem de Processos de Negócio) para a elaboração de melhorias no serviço em uma empresa do setor de food service.

Os autores descrevem o processo de aplicação dessas metodologias e discutem os resultados obtidos, destacando as melhorias realizadas no serviço da empresa.

O estudo fornece uma visão prática da aplicação dessas metodologias em um contexto específico, demonstrando seu potencial para aprimorar processos no setor de food service.

- VI. Artigo: GOUVEIA, L. B.; MANÇÚ, R. J. S. Modelo de Matriz de Diagnóstico e Avaliação de Desempenho de Sistemas de Gestão Integrados (SGI) da Qualidade, Meio Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho. ABEPRO, 2019.

*Análise bibliométrica:*

Autores: Gouveia, L. B.; Mançú, R. J. S.

Ano de publicação: 2019

Periódico: ABEPRO

Número de citações: 2

Tema principal: Modelo de Matriz de Diagnóstico e Avaliação de Desempenho de Sistemas de Gestão Integrados (SGI) da Qualidade, Meio Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho

*Análise sistemática:*

O artigo propõe um modelo de matriz de diagnóstico e avaliação de desempenho de sistemas de gestão integrados (SGI) da qualidade, meio ambiente, segurança e saúde no trabalho.

Os autores descrevem a estrutura da matriz e sua aplicação em um estudo de caso, destacando os benefícios e as limitações do modelo.

O estudo contribui para a área de sistemas de gestão integrados, fornecendo uma ferramenta prática para avaliar e melhorar o desempenho nessas áreas.

- VII. Artigo: BORBA, M. et al. Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade Segundo a Norma ISO 9001:2015 - QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS - REQUIREMENTS. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2015 em uma Empresa de Médio Porte. SIMPEP, 2019.

#### *Análise bibliométrica*

Autores: Borba, M. et al.

Ano de publicação: 2019

Periódico: SIMPEP

Número de citações: 1

Tema principal: Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade Segundo a Norma ISO 9001:2015 em uma Empresa de Médio Porte

#### *Análise sistemática*

O artigo descreve a implementação de um sistema de gestão da qualidade conforme a norma ISO 9001:2015 em uma empresa de médio porte.

Os autores relatam as etapas e os desafios enfrentados durante o processo de implementação, bem como os resultados alcançados.

O estudo fornece uma visão prática da implementação da norma ISO 9001:2015 em um contexto empresarial específico, destacando as melhorias na gestão da qualidade.

### **5. Considerações Finais**

Com base nas análises realizadas, é possível estabelecer algumas correlações entre os dados dos artigos, relacionando os temas com os anos e os tipos de periódicos.

Em relação aos temas abordados nos artigos, observa-se que a gestão da qualidade e a aplicação de ferramentas de gerenciamento são tópicos recorrentes em todos os anos analisados, o que indica a sua constante relevância nas discussões acadêmicas e práticas. Essa consistência ao longo do tempo reforça a importância

contínua desses temas para as organizações.

Além disso, é perceptível o destaque dado à norma ISO 9001:2015 como referência para a gestão da qualidade. Esse padrão internacional é amplamente abordado nos artigos e demonstra sua influência e aceitação como um marco para a melhoria dos processos e satisfação dos clientes.

Quanto à gestão do conhecimento e a implementação de sistemas de gestão integrados, observa-se um crescimento progressivo desses temas ao longo dos anos. Isso pode indicar uma maior conscientização sobre a importância da gestão do conhecimento e sua relação com a integração dos diversos aspectos da gestão organizacional.

No que diz respeito aos tipos de periódicos, percebe-se uma diversidade de publicações nos artigos analisados. Entre eles, estão conferências e periódicos científicos, como o SIMPEP, Conbrepro, ENEGEP, ABEPRO, e revistas como o Brazilian Journal of Production Engineering, South American Development Society Journal e ProKnow-C. Essa variedade de fontes sugere uma abordagem multidisciplinar e uma ampla disseminação desses temas em diferentes áreas de conhecimento.

Em suma, as análises indicam uma consistência na abordagem dos temas de gestão da qualidade, aplicação de ferramentas de gerenciamento, gestão do conhecimento e gerenciamento de riscos ao longo dos anos. A norma ISO 9001:2015 destaca-se como uma referência importante nesse campo. Além disso, os artigos são publicados em diversos tipos de periódicos, o que demonstra a relevância desses temas em diferentes áreas acadêmicas e práticas.

Essas correlações entre os dados reforçam a importância contínua da gestão da qualidade e das ferramentas de gerenciamento, bem como a necessidade de integração e gestão do conhecimento para o sucesso organizacional. Essas práticas são fundamentais para enfrentar os desafios em um ambiente cada vez mais competitivo e complexo, contribuindo para a excelência operacional e a satisfação dos clientes. O conteúdo expresso no trabalho é de inteira responsabilidade do(s) autor(es).

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVES, N. A.; ROZA, R. H.; NICOLUCI, M. V. Gerenciamento de Riscos Aplicado ao Sistema de Gestão da Qualidade: um Estudo Bibliométrico. SIMPEP, 2020.

BORBA, M. et al. Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade Segundo a Norma ISO 9001:2015 em uma Empresa de Médio Porte. SIMPEP, 2019.

ENSSLIN, L. et al. ProKnow-C, knowledge development process - constructivist. Processo técnico com patente de registro pendente junto ao INPI. 2010.

FIGUEIREDO, A. L. M. et al. Aplicação das Ferramentas de Gerenciamento e Controle de Estoque em uma Distribuidora de Autopeças. South American Development Society Journal, 2020.

GOUVEIA, L. B.; MANÇÚ, R. J. S. Modelo de Matriz de Diagnóstico e Avaliação de Desempenho de Sistemas de Gestão Integrados (SGI) da Qualidade, Meio Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho. ABEPRO, 2019.

LENZI, G. G.; GERÔNIMO, B. M. Práticas de Gestão do Conhecimento em Sistema de Gestão Integrado: uma revisão sistemática. Conbrepro, 2021.

MORAES, Y. F. et al. Aplicação de Ferramentas da Qualidade e Análise de Indicadores de Desempenho em uma Empresa de Mousses. ENEGEP, 2019.

SILVA, E. C.; FILHO, C. B. S. Utilização Ambientada da Metodologia FMEA e BPMN para Elaboração de Melhorias no Serviço: Estudo de Caso em uma Empresa do Setor de Food Service. Brazilian Journal of Production Engineering, 2019.

ISO (Organização Internacional de Normalização ) Estatísticas de Certificações ISO – 2020 para Normas de Sistemas de Gestão. Disponível em: <<https://www.iso.org/the-iso-survey.html>> Acesso em: 13 abril 2023