



Faculdade de Tecnologia de Americana – Ministro Ralph Biasi

Anderson Cabreira Oseko

Elton Anselmo Culti

**A Competitividade de uma Pequena/Média Empresa com a
Certificação ISO 9001**

Americana, SP



Faculdade de Tecnologia de Americana – Ministro Ralph Biasi

Anderson Cabreira Oseko – RA: 0040642011041

Elton Anselmo Culti – RA: 0040642011036

**A Competitividade de uma Pequena/Média Empresa com a
Certificação ISO 9001**

Trabalho de Conclusão de Curso desenvolvido em cumprimento à exigência curricular do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Empresarial, sob a orientação do Prof.^(o) Me. Edison Valentim Monteiro

Área de concentração: Fundamentos de Gestão da Qualidade

Americana, S. P.

2022

Anderson Cabreira Oseko

Elton Anselmo Culti

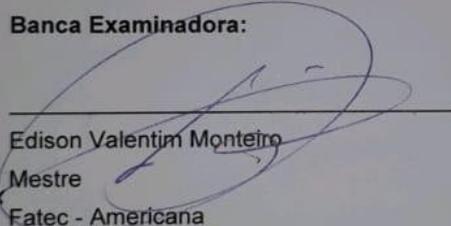
**A Competitividade de uma Pequena/Média Empresa com a
Certificação ISO 9001**

Trabalho de graduação apresentado como exigência parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Empresarial pelo CEETEPS/Faculdade de Tecnologia – FATEC/ Americana.

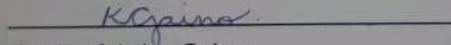
Área de concentração: Fundamentos de Gestão da Qualidade

Americana, 01 de dezembro de 2022

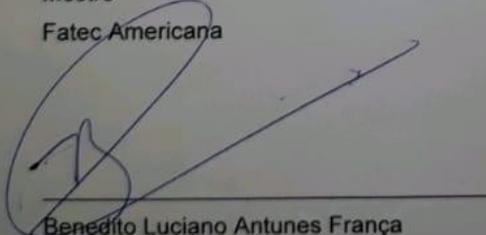
Banca Examinadora:



Edison Valentim Monteiro
Mestre
Fatec - Americana



Kamilla Cristina Gaino
Mestre
Fatec Americana



Benedito Luciano Antunes França
Mestre
Fatec Americana

AGRADECIMENTOS

Agradecemos a nossos familiares por todo carinho e apoio que sempre nos dedicaram e pelo incentivo aos estudos e formação acadêmica.

Ao nosso orientador Prof.^(o) Me. Edison Valentim Monteiro pelos ensinamentos, pela dedicação e empenho na orientação deste trabalho acadêmico.

Aos professores e membros do corpo técnico administrativo da Faculdade de Tecnologia de Americana “Ministro Ralph Biasi” pelos ensinamentos, pela convivência e pelos bons momentos vividos durante minha graduação.

A todas as pessoas que deram a sua colaboração, nossos sinceros agradecimentos.

EPÍGRAFE

“A vida que a gente quer depende do que a gente faz, desbravamos cultivando a vida ”

David Feffer (Suzano Ceo)

RESUMO

O presente projeto de trabalho de conclusão de curso tem por objetivo analisar a importância das certificações de qualidade para as organizações. A equipe definiu como foco principal a certificação do sistema de gestão da qualidade, a ISO 9001, visto que a qualidade se torna indispensável para uma empresa que pretende manter seu espaço de forma competitiva no mercado de trabalho. A metodologia da pesquisa baseia-se em estudos bibliográficos e acervos digitais extraídos de sites da internet, a equipe busca obter informações quanto à implantação, certificação e a manutenção da norma ISO 9001, observa-se também a evolução competitiva da empresa após a implantação da certificação do sistema de gestão da qualidade.

Palavras-chave: Sistema de gestão da qualidade; ISO 9001; competitividade.

ABSTRACT

This course conclusion work project aims to analyze the importance of quality certifications for organizations, for the analysis the team defines as main focus the certification of the quality management system, ISO 9001, since quality is makes it indispensable for a company that intends to maintain its space competitively in the job market. The research methodology is based on bibliographic studies and digital collections extracted from internet sites, the team seeks to obtain information regarding the implementation, certification and maintenance of the ISO 9001 standard, it is also observed the competitive evolution of the company after the implementation of the quality management system certification.

Keywords: *Quality management system; ISO 9001; competitiveness.*

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Certificações da ISO 9001, Nível Mundial_____	13
Figura 2 - Ranking de Certificação da ISO 9001_____	14
Figura 3 – Os Sete Princípios da Qualidade_____	16
Figura 4 – Logo da ISO_____	18

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas.

ISO - *International Organization for Standardization*.

INMETRO - Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia.

PDCA - *Plan, Do, Check, Action*.

CEP - Controle Estatístico de processo.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
	1.1 Contextualização do Tema	11
	1.2 Objetivos	11
	1.3 Justificativa	12
	1.4 Metodologia	12
2	A ISO 9001	13
	2.1 Sistema de Gestão da Qualidade	16
	2.2 Implantação da ISO 9001	18
	2.3 Certificação da ISO 9001	19
	2.4 Manutenção da ISO 9001	20
3.	A Competitividade da empresa certificada com a ISO 9001	21
4.	Os benefícios da norma para a empresa	22
	CONSIDERAÇÕES FINAIS	23
	REFERÊNCIAS	25

1 INTRODUÇÃO

O capítulo apresenta as seguintes seções: contextualização do tema, objetivos, justificativa.

1.1 Contextualização do tema

Segundo Isnard Junior et al. (2010), durante uma reunião no ano de 1946 na cidade de Londres na Inglaterra, em que haviam 25 representantes de diversos países do mundo, foi assim que resolveram criar uma organização internacional com o intuito de coordenar e unificar normas e diretrizes industriais. Em fevereiro de 1947 na cidade de Genebra na Suíça, nasce oficialmente a organização denominada *International Organization Standardization* sob a sigla ISO, conhecida também como Organização Internacional de Normalização. A ISO é uma organização internacional, não governamental que abrange mais de cem instituições nacionais de regulamentações, representada por países responsáveis por cerca de 95% do PIB mundial, a ISO possui como propósito oferecer e desenvolver a padronização de atividades compatíveis, possibilitando o intercâmbio econômico, científico e tecnológico. A ISO 9001 que é o objetivo da pesquisa surgiu em 1987 e seguiu como base a norma BS 5750 originada na Grã-Bretanha com o propósito de se tornar referência na garantia da qualidade de produtos e serviços.

1.2 Objetivos

O objetivo do trabalho é demonstrar a importância da ISO 9001 para a sobrevivência e diferenciação das pequenas/médias empresas, onde é padronizado todo o sistema de gestão da qualidade das organizações, que são capazes de aumentar a competitividade de uma empresa no mercado atuante.

1.3 Justificativa

As empresas com um sistema de gestão da qualidade implantado com base nas normas da ISO 9001 têm obtido maior sucesso no mercado. Segundo Fraga (2002), a globalização exige que as empresas sejam cada vez mais competitivas, com o aumento da oferta de produtos e serviços os clientes tornam-se mais exigentes, pois buscam uma padronização dos produtos e serviços prestados. As empresas utilizam o certificado como um diferencial e uma forma de marketing para aumentar a credibilidade perante os consumidores.

Com base nessa informação entende-se necessário realizar um estudo de caso referente a Competitividade de uma Pequena/Média Empresa com a Certificação ISO 9001.

1.4 Metodologia

O presente projeto de pesquisa é realizado de forma descritiva, pois possui como objetivo demonstrar a competitividade das empresas certificadas com as normas da ISO 9001, as pesquisas foram baseadas em bibliografias e acervos digitais.

2. A ISO 9001

A norma ISO 9001 surgiu em 1987 e possui como base a norma BS 5750 originada na Grã-Bretanha com o propósito de se tornar referência na garantia da qualidade de produtos e serviços, o sistema de gestão da qualidade abrange oito princípios voltados para a gestão da qualidade, como: foco no cliente, liderança, envolvimento de pessoas, abordagem de processo, abordagem sistêmica da gestão, melhoria contínua, tomadas de decisões e relacionamento benéfico com fornecedores, a norma possibilita também que a empresa possa avaliar a capacidade para atender às exigências dos clientes.

Figura 1 - Certificações da ISO 9001, Nível Mundial



Fonte: ISO Survey (2020)

Acima mostra-se a quantidade de certificações emitidas em todo o mundo com a última atualização realizada em 2019, antes da pandemia. Em 2016 a ISO 9001 obteve mais de 1,1 milhão de certificações, já em 2019 estava com cerca de 880 mil, mostrando uma queda de 25% nas certificações.

Figura 2 - Ranking de Certificação da ISO 9001

CERTIFICAÇÕES ISO 9001:2015	2018	2019	VARIAÇÃO (%)
1- China	295.703	280.386	-5,18%
2- Itália	87.794	95.812	9,13%
3- Alemanha	47.482	47.868	0,81%
4- Índia	31.795	34.397	8,18%
5- Japão	34.335	33.330	-2,93%
6- Espanha	29.562	30.801	4,19%
7- Reino Unido e Irlanda do Norte	26.434	25.292	-4,32%
8- França	21.095	21.696	2,85%
9- Estados Unidos	21.848	20.956	-4,08%
10- Brasil	16.351	17.952	9,79%

Fonte: ISO Survey (2020)

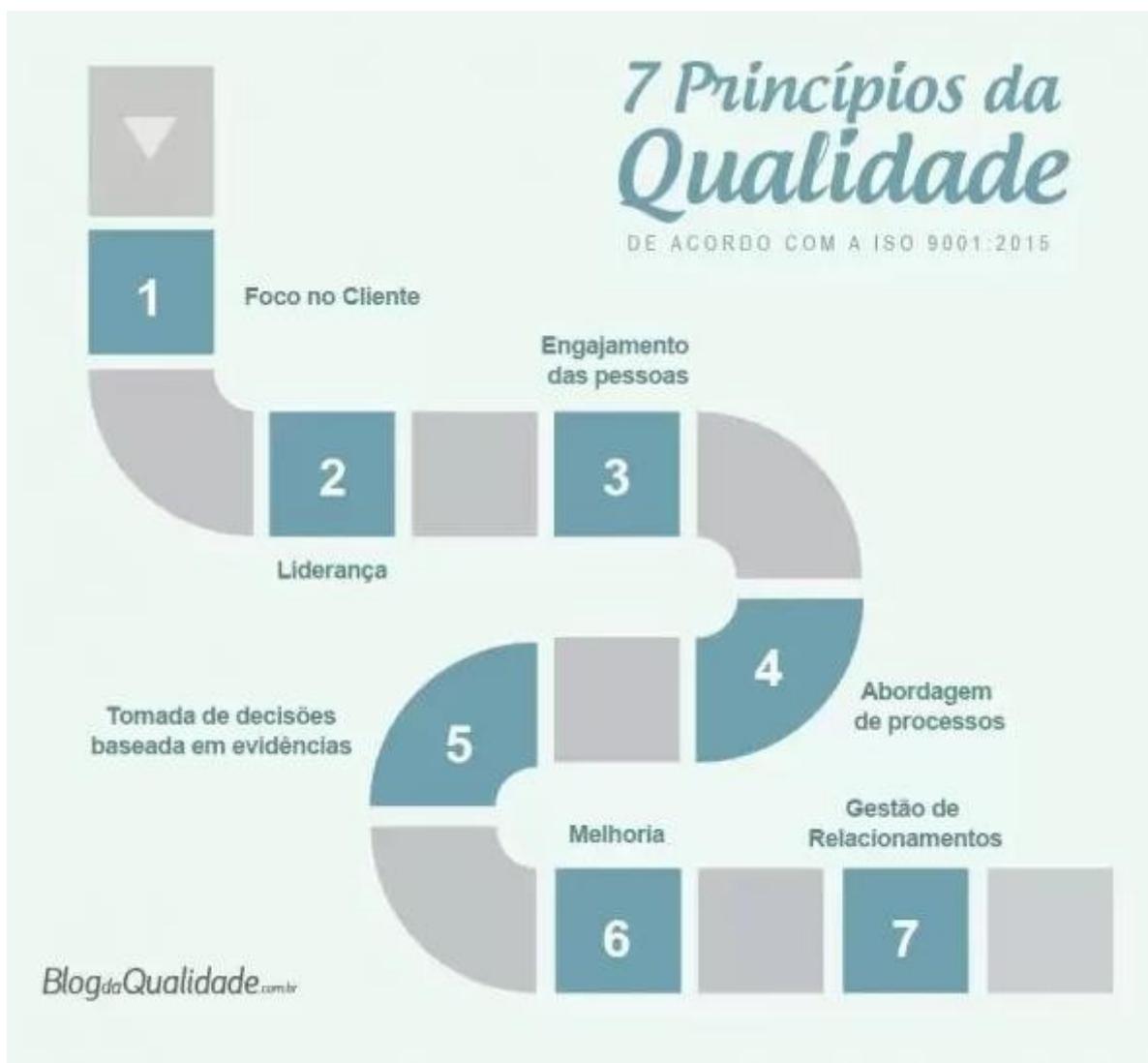
Acima verifica-se que o Brasil é o 10º colocado no ranking global, sendo o país que mais aumentou percentualmente as suas empresas certificadas de 2018 para 2019, 9,79%. Isso demonstra a preocupação das empresas brasileiras com a melhoria na qualidade e com o aumento da competitividade.

Segundo Carpinetti e Gerolamo (2016), a partir da edição de 2008, o modelo de sistema de gestão da qualidade definido pela ISO baseia-se nos princípios de gestão estabelecidos pela qualidade total, onde qualidade é conceituada como satisfação do cliente quanto à adequação do produto ao uso.

Segundo Carpinetti e Gerolamo (2016), os sete princípios de gestão fundamentais para a implementação dos requisitos de gestão da qualidade estabelecidos pela ISO, são:

1. Foco no cliente - é o foco central do sistema da ISO, onde é gerenciar as operações de produção para reduzir os riscos da não conformidade no atendimento dos requisitos dos clientes.
 2. Liderança - é o princípio fundamental, já que todos os outros princípios dependem da liderança para serem alcançados com sucesso.
 3. Engajamento das pessoas - as pessoas são o "ativo" mais valioso da organização, conseqüentemente, o engajamento delas permite o melhor aproveitamento das suas habilidades em prol da empresa.
 4. Abordagem de processos - os processos são realizados de forma individual, porém são interligados para que os resultados alcançados sejam mais eficazes e eficientes.
 5. Melhoria contínua - é fundamental para o objetivo de redução de riscos da não conformidade no atendimento de requisitos dos clientes.
 6. Decisão baseada em evidências - as tomadas de decisões devem ser baseadas em evidências, dados ou fatos e não em "achismo".
 7. Gestão de relacionamento - reduzir os riscos de não conformidade é uma tarefa que depende dos esforços de todos, inclusive dos clientes e fornecedores.
- (CARPINETTI e GEROLAMO, 2016)

Figura 3 - Os Sete Princípios da Qualidade



Fonte: Blog da Qualidade (2016).

Acima demonstra-se os sete princípios de gestão da qualidade em ordem crescente, onde todos são importantes para a implantação da ISO.

2.1. Sistema de Gestão da Qualidade

O sistema de gestão da qualidade abrange três pilares importantes para a integração do sistema, iniciando pela elaboração do manual da qualidade, o controle do registro da qualidade e o controle de documentos.

A organização deve definir métodos e critérios para que os controles dos processos sejam suficientes e disponibilizar recursos, informações e ações necessárias para atingir os resultados planejados e a melhoria contínua dos processos.

Segundo Isnard Junior et al. (2010), atualmente o termo qualidade passou a fazer parte do jargão das organizações independente do ramo da atividade e da abrangência da atuação pública ou privada. Nos dias de hoje, a qualidade está associada muito mais a percepção de excelência nos serviços, ou seja, pessoas.

Segundo Isnard Junior et al. (2010), o conceito de qualidade pode ser desdobrado em elementos básicos, conforme citados abaixo:

- Desempenho - refere-se às características operacionais na fabricação do produto;
- Características - são as funções secundárias do produto, que auxiliam seu funcionamento;
- Confiabilidade - reflete a probabilidade de um mau funcionamento de um produto;
- Conformidade - refere-se ao grau em que o projeto e as características operacionais de um produto estão de acordo com as especificações preestabelecidas;
- Durabilidade - refere-se à vida útil de um produto;
- Atendimento - refere-se à rapidez, à cortesia, à facilidade de reparo ou substituição;
- Estética - refere-se ao julgamento pessoal e ao reflexo das preferências;
- Qualidade percebida - refere-se à opinião subjetiva do usuário referente ao produto. (ISNARD JUNIOR et al, 2010)

2.2. Implantação da ISO 9001

Figura 4 – Logo da ISO



Fonte: ISO Survey

Quando uma empresa decide por implantar a norma ISO 9001, é fundamental para a organização possuir um sistema de gestão da qualidade compatível com as exigências da norma, com o apoio técnico de uma consultoria especializada na área a empresa passa a ser auditada internamente, sendo assim preparando a empresa para iniciar o processo de certificação.

A ISO tem como foco a padronização e a normatização dos sistemas para garantir a qualidade dos processos internos. A padronização dos processos traz melhorias no processo ao todo, redução de custo, maior produtividade, redução de acidentes, auxilia com o cumprimento dos prazos, maior facilidade em treinar e engajar os colaboradores e maior confiança dos clientes na empresa.

2.3. Certificação da ISO 9001

Segundo Isnard Junior et al. (2010), Certificação é um conjunto de atividades desenvolvidas por um órgão independente, sem relação comercial, com o objetivo de atestar publicamente, por escrito, que determinado processo ou produto está conforme com os requisitos especificados.

Esse processo de certificação demanda um certo tempo para a empresa adquirir, pois necessita de alguns grupos de colaboradores que possam ser multiplicadores da norma. Nesta etapa as organizações apresentam dificuldades, onde muitos colaboradores oferecem resistências com as mudanças que estão por vir, nesse período é muito importante que a empresa crie um canal de comunicação eficiente para explicar com clareza para os colaboradores os benefícios da certificação e que a colaboração dos mesmos são de extrema importância, pois a empresa estará passando por desafios e só com a união e colaboração de todos a organização passará por esse momento com um ambiente agradável.

A certificação necessita que os colaboradores estejam alinhados com o propósito de todos seguirem as orientações conforme os requisitos da norma, sendo assim os mesmos passarão por vários treinamentos para que fiquem familiarizados com a nova forma de realização de gestão da qualidade, evoluindo também para a elaboração da gestão de melhoria contínua.

Após esse período a empresa passará por auditorias internas e a auditoria pré-certificação, essas auditorias possuem como finalidade os ajustes e mudanças no processo considerado como melhoria para o processo da certificação.

A certificação é realizada por órgãos certificadores contratados pela própria empresa, com cadastramento ativo no *INMETRO*, atendendo também as normas da *ABNT*, e sem obter nenhum tipo de vínculo com a organização e que realizará a auditoria externa definitiva e caso seja aprovado a entidade passa a emitir o certificado.

Deve-se pensar na certificação como um processo que se inicia com a conscientização da necessidade da qualidade para a manutenção da competitividade e conseqüentemente na permanência no mercado atuante, passando pela utilização de normas técnicas e pela difusão do conceito da qualidade por todos os setores da empresa. (ISNARD JUNIOR et al, 2010)

A certificação é uma forma de garantir que a organização está apta a atender todos os requisitos exigidos pelos clientes na fabricação do produto ou no serviço prestado.

2.4. Manutenção da norma ISO 9001

A empresa terá a opção de criar grupos de funcionários treinados e capacitados para estar realizando auditorias internas com o propósito de garantir que a empresa mantenha todos os requisitos que a norma exige de maneira ativa.

A certificação terá a validade de um ano e após o período necessita de nova auditoria com a finalidade de renovar a certificação, garantindo que a empresa mantenha o sistema de gestão da qualidade em conformidade com o que foi planejado.

Quando a empresa sofre alguma não conformidade que a auditoria venha a reprovar na recertificação, a mesma possui um prazo de três meses para implementar as ações corretivas e solicitar uma nova auditoria, se aprovada a manutenção da certificação será revalidada.

3. A competitividade da empresa certificada com a ISO 9001

Segundo Ferraz et al. (1997), a maioria dos estudos relaciona competitividade com desempenho e eficiência, sendo assim os autores definem competitividade sob duas perspectivas:

- A competitividade vista como desempenho é verificada na participação do mercado, ou seja, o volume de vendas e o aumento do número de clientes aparecem como seus principais indicadores;
- A competitividade vista como eficiência é verificada através da relação do custo, ou seja, a capacidade da empresa em produzir mais com menos e com a mesma qualidade.

Para analisar a competitividade Ferraz et al.(1997) consideram estas 04 áreas:

- Gestão: são consideradas as atividades administrativas, o planejamento estratégico e as tomadas de decisões da empresa;
- Inovação: consiste na busca por melhorias nos processos, nos produtos e ou serviços prestados pela empresa.
- Produção: consiste nos recursos que a empresa dispõe para fabricação dos produtos. Considerando equipamentos, instalações, métodos e até os controles de qualidade.
- Recursos humanos: consiste na relação empresa versus contratados onde são verificados os aspectos de produtividade, qualificação e flexibilidade da mão-de-obra. (FERRAZ et al. 1997)

Uma empresa Certificada com a ISO 9001 passa por uma série de mudanças e entre elas a competitividade em relação aos seus concorrentes diretos, seja com a redução dos erros de produção ou melhoria no custo de produção, proporcionando uniformidade e previsibilidade da produção, conseqüentemente reduzindo os custos , a certificação demonstra também que a empresa está comprometida com uma seqüência de normas voltadas para garantir a gestão da qualidade de seus produtos e serviços prestados aos seus clientes, conseqüentemente ampliando seus recursos necessários para atendê-los com um nível elevado de excelência.

Com a certificação a empresa passa a ter seus produtos e serviços aceitos mundialmente, sendo assim um dos pré-requisitos para que a empresa possa exportar seus produtos. Contando também com um diferencial muito importante que é o setor de marketing, responsável pela divulgação e apresentação da empresa, facilitando e melhorando as relações comerciais com clientes e fornecedores aumentando a confiança na organização.

Conforme Fraga (2002), 32 empresas foram pesquisadas em 11 cidades do estado do Rio Grande do Sul, em que recentemente foram certificados, relatam que após a certificação o faturamento da empresa triplicou, pois, os mesmos passaram a acompanhar melhor seus clientes, com essas afirmações confirmam-se também que as empresas estão voltadas para a satisfação do cliente, outro fator que obteve uma melhora significativa foi a organização de controles gerenciais da empresa.

Os empresários destacam também que a utilização das ferramentas e indicadores da qualidade são de extrema importância para as tomadas de decisões, pois possibilitam acessos a dados reais impactando em decisões mais seguras e precisas (FRAGA 2002).

Segundo Fraga (2002), três empresas, duas indústrias e uma empresa comercial demonstram aumento de lucratividade sem ter aumentado mercado e valor faturado. Este fato explica-se quando, ao analisar os comentários de tais empresas, percebe-se que são empresas industriais e que reduziram a produção de peças com defeito e, conseqüentemente, todos os custos decorrentes desse fato. A empresa comercial atribuiu o aumento dos lucros à melhor organização interna, reestruturação do quadro funcional e terceirização de atividades.

Segundo a pesquisa realizada por Fraga (2002), a empresa certificada se torna mais competitiva e lucrativa através das padronizações do processo, pois se reduz o custo por meio da redução de perdas e retrabalhos, conseqüentemente aumentando a produção e a lucratividade, outro fator que os empresários destacam e que atribuíram com o aumento dos lucros, foram os investimentos no setor de marketing, pois a certificação auxiliou no aumento do número de clientes, vendas e a confiabilidade dos colaboradores nos processos internos da empresa, resultando em mais agilidade e menor custo.

Segundo a pesquisa realizada por Fraga (2002), os empresários pesquisados relataram que após a certificação houve uma queda significativa em alguns indicadores como:

- A fabricação de produtos e serviços obteve uma redução de cerca de 90% de defeitos.
- A redução de clientes insatisfeitos reduziu em cerca de 78%.
- Apenas 44% dos entrevistados utilizavam algum tipo de padronização.

Maranhão (1999) garante que dotar uma empresa com um sistema da qualidade é a alternativa mais adequada para torná-la lucrativa, com colaboradores mais felizes e engajados, numa relação em que todos - patrões, empregados e a sociedade sejam vencedoras”.

A pesquisa também evidencia a necessidade do envolvimento das pessoas no processo de preparação das empresas para a certificação, onde a gestão da qualidade é de responsabilidade de todos.

4. Os benefícios da norma para a empresa

Após a implantação da norma, a empresa deve seguir rigorosamente os padrões de qualidade sendo necessário a implementação de equipamentos de medições e controle e a padronização das atividades.

A certificação coloca a empresa em um patamar de ampliação da melhoria contínua, auxiliando o processo de fabricação de produtos e prestações de serviços, sendo assim reduzindo as variações dos processos evitando as perdas, administrando melhor o tempo das atividades e utilizando melhor os recursos disponíveis, isso conseqüentemente amplia a eficiência, a produção, a confiança do processo, os lucros da empresa, a competitividade no mercado, assim como a confiança dos clientes nos produtos e serviços prestados.

A empresa quando certificada possui células funcionais responsáveis pela garantia da qualidade, realizando inspeções e auditorias constantemente, sendo assim todos os dados coletados passam a serem arquivados para futuras análises em caso de reclamações ou devoluções de clientes, todo e qualquer desvio ou anomalia na empresa inicia-se um processo de identificação da causa raiz, onde pode-se usufruir de algumas ferramentas da qualidade, entre elas as mais utilizadas são: o *Brainstorming* (chuva de ideias) onde um grupo de indivíduos emitem idéias de forma livre; o *PDCA* (*plan-do-check-action*), que é um método de promoção da melhoria contínua; Diagrama *de Ishikawa* ou Diagrama de Causa e Efeito que é uma ferramenta das possíveis causas que levam a um determinado efeito; Gráfico de *Pareto* é um gráfico de barras que é construído a partir de um processo de coleta de dados e serve para identificar os maiores problemas/defeitos; e o gráfico de *CEP* (Controle e Estatística de Processo) que identifica os desvios de parâmetros do processo por medições.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo principal demonstrar a competitividade / vantagens de uma empresa certificada com a ISO 9001, que é capaz de alavancar os resultados operacionais e conseqüentemente financeiros de uma organização.

Os estudos demonstraram que a certificação de qualidade auxilia de forma positiva em todos os aspectos da organização, em relação às micros e pequenas empresas, as mesmas passam a obter melhorias significativas nos resultados para se manterem ativas e competitivas no mercado, pois os resultados operacionais, gerenciais e estratégicos são expressivos comparando as demais empresas não certificadas.

Do ponto de vista operacional a empresa busca a melhoria contínua, a padronização e a uniformidade dos produtos e serviços, possui também de forma escrita e digital todos os procedimentos operacionais, sendo essencial para o desenvolvimento e transferência de conhecimentos entre colaboradores.

Na parte gerencial, o comprometimento em seguir rigorosamente a norma faz com que a empresa obtenha resultados expressivos e progride para análises do processo e implantação de melhorias.

Como fator estratégico, a empresa passa a estar entre as empresas conhecidas no mercado pela garantia do seu processo, com produtos de qualidade e que as soluções para os problemas são resolvidas de forma rápida, poupando tempo, dinheiro e energia das pessoas, conseqüentemente amplia seu padrão de competitividade.

Concluimos também que um dos maiores desafios da organização para implantar a ISO 9001 é a mudança de cultura e a resistência dos colaboradores em aceitar que as melhorias a serem obtidas serão benéficas para ambos os lados, pois a implantação da norma necessita que todos os colaboradores estejam dispostos a cooperar com as modificações que serão propostas para atender os requisitos e prosperar com as melhorias do sistema e da companhia. Conforme FRAGA (2002), é muito difícil mudar quando se faz as coisas da mesma forma durante muito tempo, porém com a mudança no comportamento dos consumidores e com o aumento da concorrência forçam as organizações a mudarem para continuarem competitivas e lucrativas. Os empresários devem investir em treinamentos para a capacitação dos

seus colaboradores e demonstrar a importância da ISO 9001 para a sobrevivência da organização.

O presente trabalho demonstrou que a norma ISO 9001 é imprescindível para o sucesso de uma empresa, atualmente devido a globalização e o aumento de concorrentes os clientes estão mais exigentes. A norma é um diferencial que pode ser critério de escolha de compra ou não de um determinado produto ou serviço.

A presente pesquisa proporcionou à equipe o desenvolvimento técnico e teórico sobre a importância da certificação de qualidade para que uma empresa esteja em fase de melhoria contínua de seus processos, demonstrando também o avanço na competitividade de mercado no mundo globalizado, onde se busca a excelência em qualidade de produtos e serviços. Proporcionou também o desenvolvimento profissional dos integrantes obtendo como base o sistema de gestão da qualidade, especificamente a ISO 9001, enriquecendo os conhecimentos e nos oferecendo a oportunidade de colocar em prática todo o aprendizado adquirido nos estudos da pesquisa e nas aulas ministradas durante o curso superior tecnológico de Gestão Empresarial da Fatec – Faculdade de Tecnologia São Paulo, na cidade de Americana -SP.

REFERÊNCIAS

- CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. **Gestão da Qualidade ISO9001:2015**. São Paulo: Atlas, 2019.
- FERRAZ, João Carlos *et al.* **Made in Brasil**. São Paulo: Atlas, 1997.
- FRAGA, Maria Eni Freitas. **Análise dos efeitos da implantação da ISO 9000 em Micro e Pequenas empresas**. 2002. 71 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração, Ufrs, Porto Alegre, 2002.
- ISNARD JUNIOR, Marshal, *et al.* **Gestão da Qualidade**. 10. ed. Rio de Janeiro: FGV, v. 1, 2010.
- MARANHÃO, Maurítí. ISO Série 9000. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.
- SEGANTINI, Nadia. ISO 9001:2015 – Qual a relação entre os 7 princípios da Gestão da Qualidade? **ISSN** 2016. Disponível em: <https://blogdaqualidade.com.br/iso-90012015-qual-a-relacao-entre-os-7-principios-da-gestao-da-qualidade/>. Acesso em: 01 out. 2022.
- SESTREM, Thatiana Sousa (ed.). Aumento global nas certificações ISO 9001 ainda deixa a desejar. **QUALYTEAM** 2020. Disponível em: <https://qualyteam.com/pb/blog/iso-survey-aumento-global-nos-certificados-da-iso-9001-ainda-deixa-a-desejar/>. Acesso em: 01 out. 2022.
- VICENTE, Falconi, *et al.* **TQC Controle da Qualidade Total**. 9. Ed. Minas Gerais: Falconi v. 1, 2014.