

A Aplicação Da Iso 9001 Nas Empresas: Uma Revisão De Literatura

Implementation Of Iso 9001 On Business: A Review Of Literature

Fabiano da Rosa Vigano

Faculdade SOCIESC, Santa Catarina, Brasil – Graduação em Engenharia de Produção
Email: fabianorvigano@gmail.com

Rogê Roberto Foschi

Faculdade SOCIESC, Santa Catarina, Brasil – Graduação em Engenharia de Produção
Email: rogefoschi@gmail.com

Clarissa Stefani Teixeira

Pós-Doutoranda Universidade Federal de Santa Catarina, Santa Catarina, Brasil
Professora da Faculdade SOCIESC, Santa Catarina, Brasil
Email: clastefani@gmail.com

Endereço: Fabiano da Rosa Vigano
BR 116 Km 106,5 - nr. 18.805, CEP: 81690-300 - Linha Verde - Bairro Pinheirinho - Curitiba - PR.

Endereço: Rogê Roberto Foschi
BR 116 Km 106,5 - nr. 18.805, CEP: 81690-300 - Linha Verde - Bairro Pinheirinho - Curitiba - PR.

Endereço: Rogê Roberto Foschi
BR 116 Km 106,5 - nr. 18.805, CEP: 81690-300 - Linha Verde - Bairro Pinheirinho - Curitiba - PR.

Editora-chefe: Dra. Marlene Araújo de Carvalho/Faculdade Santo Agostinho

Artigo recebido em 27/10/2013. Última versão recebida em 10/11/2013. Aprovado em 11/11/2013.

Avaliado pelo sistema Triple Review: a) Desk Review pelo Editor-Chefe; e b) Double BlindReview (avaliação cega por dois avaliadores da área).

RESUMO

O presente estudo buscou identificar os artigos publicados no Simpósio de Engenharia de Produção, como forma de verificar os principais resultados encontrados com a aplicação da certificação ISO 9001. Foram avaliados os Anais disponíveis on line dos anos de 2005 a 2011. Ao todo, foram encontrados 112 artigos que tratassem do tema de Gestão da Qualidade e sua certificação. A região Sudeste é a de maior investigação de estudos seguida pela região Sul do Brasil. As regiões Centro-Oeste e Norte não tiveram artigos que demonstrassem a aplicação da certificação ISO 9001 nas empresas. Poucos são os autores que se dedicaram em realizar mais de um estudo e publicar em um mesmo veículo de comunicação científica. As áreas de atuação desses estudos são variadas e se aplicam, principalmente, ao setor metal-mecânico. De maneira geral, os estudos se preocuparam em relatar a viabilidade para a implantação da ISO e avaliar, propriamente, a certificação, de forma a relatar os benefícios em se implantar a Gestão da Qualidade.

Palavras-chave: Gestão da Qualidade. ISO 9001. Empresas.

ABSTRACT

The present study sought to identify articles published in the Symposium on Production Engineering, in order to verify the main results of the application of ISO 9001 certification. Annals available online for the years 2005 to 2011. Altogether 112 were evaluated were found articles that addressed the issue of Quality Management and certification the Southeast region is the largest research studies followed by the South region of Brazil . The Midwest and Northeast does not have items to demonstrate the application of ISO 9001 certification in business. Few authors who have dedicated themselves to perform more than one study and publish in the same vehicle for scientific communication . The areas where these studies are varied and apply mainly to the metal -mechanic sector. In general , studies bother to report the feasibility for the implementation of the ISO and properly evaluate the certification form to report benefits to deploying Quality Management.

Keywords: Quality Management. ISO 9001. Business.

1 INTRODUÇÃO

A Engenharia de Produção está associada, principalmente, a temas ligados a melhorias, otimização e redução de custos das unidades de produção (ABEPRO, 2013). Dentre as possibilidades de melhorias nas organizações, inevitavelmente citam-se os sistemas de gestão que contemplam áreas ligadas à Gestão de Qualidade (FOSCHI, 2013).

Estudo como o de Mello et al (2002) destaca que as normas de gestão da qualidade para uma organização auxiliam a identificar, implementar, gerenciar e melhorar, continuamente, a eficácia dos processos necessários para atingir os objetivos das organizações. Maranhão (2005) e Moura (2003) comentam que os sistemas de gestão são compostos por um conjunto de atividades de apoio para orientar cada parte da empresa, a fim de executem as tarefas de maneira correta e no tempo devido para que os resultados sejam obtidos.

Na prática, mesmo que as normas apresentem o passo a passo para se ter uma gestão certificada no âmbito da qualidade, poucos são os estudos que buscam, por meio de uma revisão de literatura, identificar os principais contextos que os pesquisadores estão enfocando com vistas ao Sistema de Gestão da Qualidade. Baseando-se nessas premissas o presente estudo buscou identificar os artigos publicados no Simpósio de Engenharia de Produção (SIMPEP), como forma de verificar os principais resultados encontrados com a aplicação da certificação ISO 9001.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para o desenvolvimento do presente estudo, foram considerados artigos originais e de revisão de literatura com temas associados à Gestão da Qualidade. Para esta pesquisa, foram considerados os artigos publicados no Simpósio de Engenharia de Produção (SIMPEP), entre o período de 2005 a 2011, disponíveis em versão final e digital na homepage do Simpósio: <<http://www.simpep.feb.unesp.br/anais.php>> - com ISSN 1809-7189.

Os descritores utilizados no processo de busca foram: gestão da qualidade, ISO 9001. Recorreu-se aos operadores booleanos “AND” e “OR” para combinação dos descritores e termos utilizados para rastreamento das publicações.

A busca nas bases eletrônicas de dados foi realizada no mês de julho de 2013. Após a primeira análise com os descritores, foram identificados 112 artigos. Com a primeira avaliação dos títulos, 22 artigos foram considerados elegíveis para a segunda fase desta revisão, que consistiu na leitura dos resumos. Após avaliação dos resumos quanto à relevância ao objetivo deste estudo, foram considerados 12 artigos que atenderam a todos os critérios para inclusão.

Para a avaliação dos artigos, os seguintes aspectos foram observados:

- incluir no estudo a investigação associada à gestão da qualidade, por meio da ISO 9001;
- incluir no estudo investigação realizada diretamente com empresas.

A Figura 1 ilustra o fluxograma do processo de seleção de artigos.

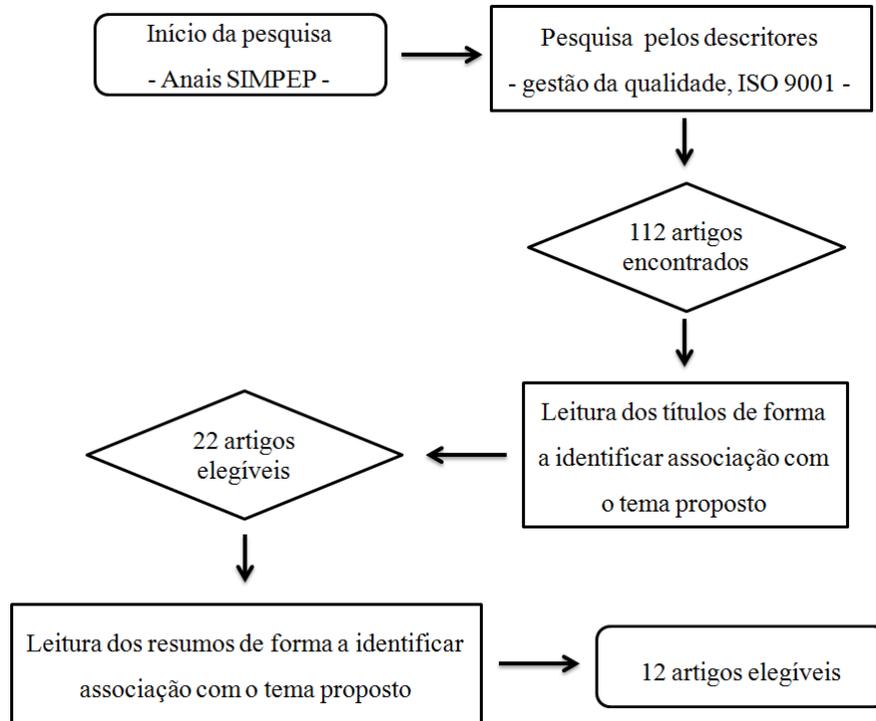


Figura 1 – Fluxograma do processo de seleção de artigos no SIMPEP.

Fonte: Os autores.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O presente estudo buscou identificar os relatos associados à aplicação da certificação ISO 9001 nas empresas. Quanto às informações gerais dos estudos investigados, foi verificado que a maioria das publicações, com a temática gestão da qualidade e suas exemplificações nas empresas, foi realizada entre os anos de 2005 e 2009. Nos anos de 2010 e 2011 não foram encontrados estudos que tratassem do tema da Gestão da Qualidade ou ainda certificação ISO com aplicação prática dentro das empresas. A Figura 2 ilustra o número de publicações encontradas nos Anais.

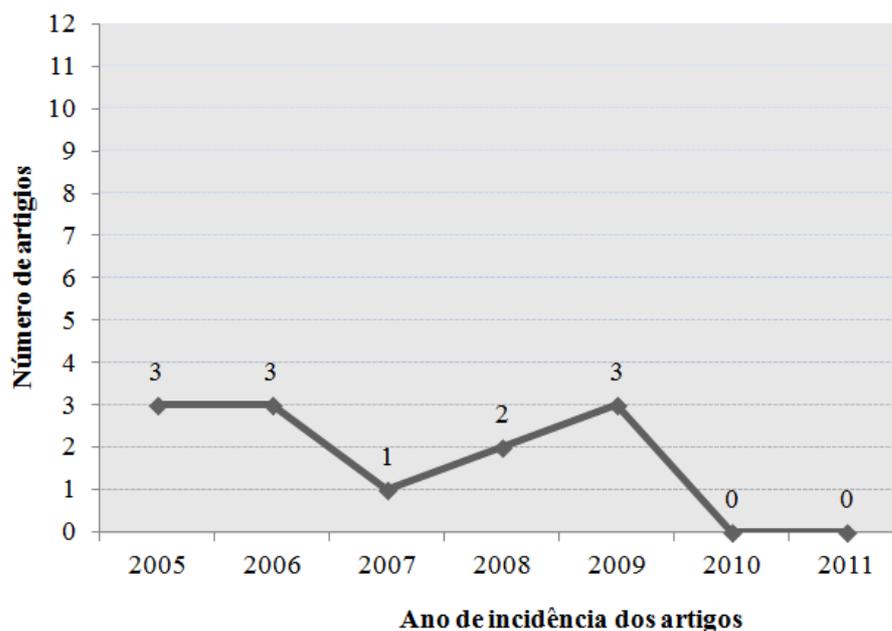


Figura 2 – Número de artigos publicados no SIMPEP com o tema Gestão da Qualidade considerando os anos de 2005 a 2011.

Fonte: Os autores.

Mesmo que o número de empresas certificadas seja cada vez maior, parece que o aumento do número de publicações em Anais associados à Engenharia de Produção – como o SIMPEP – não acompanha esse crescimento. Entretanto, sugere-se que estudos como esse sejam realizados em periódicos ligados a Engenharia de Produção, assim como em outros Anais de forma a identificar a realidade nacional e internacional, bem como as tendências e informações científicas.

De acordo com os dados do INMETRO (2013) – organismo credenciador oficial do Estado brasileiro para avaliações da conformidade – só no ano de 2011 houve um crescimento de 18,37% no número de empresas certificadas no Brasil. Entretanto, estudos que avaliem os periódicos nacionais e os conteúdos associados a dados quantitativos de publicações em Gestão da Qualidade ainda precisam ser desenvolvidos. Nesse mesmo sentido, citam-se ainda as incoerências de dados retratadas por Foschi (2013), que identificou diferenças entre os dados oficiais do INMETRO e da ISO SURVEY. No entanto, estudos que retratassem com profundidade essas diferenciações também não são encontrados na literatura, demonstrando uma lacuna de conhecimento no que tange ao panorama nacional, frente aos dados da Gestão da Qualidade.

Além disso, vale ressaltar que análises, apenas considerando os artigos publicados em Anais, como no caso do presente estudo, não permitem a formulação de um panorama no que se refere à situação atual da Gestão da Qualidade em meio empresarial.

Especificamente tratando da região das empresas que foram analisadas nos estudos publicados no SIMPEP, observa-se que a região Sudeste é a de maior investigação, seguida pela região Sul do

Brasil. As regiões Centro-Oeste e Norte não tiveram artigos que demonstrassem a aplicação da certificação ISO 9001 ou, ainda, das práticas em Gestão da Qualidade nas empresas.

A Figura 3 ilustra o percentual de artigos que mostraram resultados com empresas.

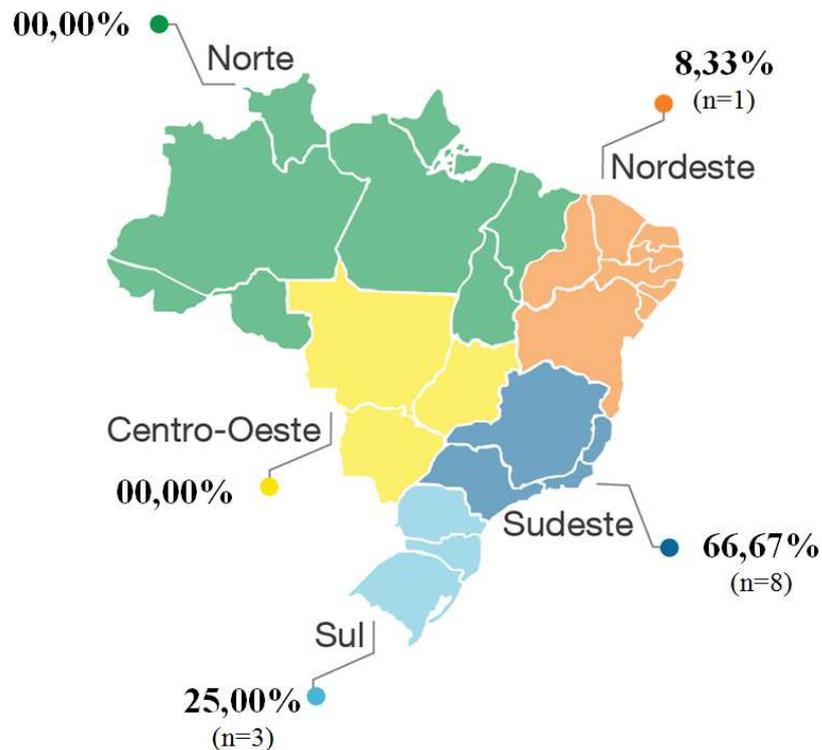


Figura 3 – Número de artigos conforme alocação da empresa avaliada.

Fonte: Os autores.

Esses resultados podem estar associados, por exemplo, à disponibilidade de empresas certificadas que, segundo dados do INMETRO (2013), no Brasil, se concentram principalmente nas regiões Sudeste (com 519 empresas certificadas) e Sul (com 238 empresas certificadas). Além disso, a presença da certificação no Brasil, no ano de 2012, pode ser encontrada em 25 Estados, pois nesses há, ao menos, uma empresa certificada em Gestão da Qualidade (FOSCHI, 2013).

Outro ponto importante de se salientar e que influencia diretamente o número de publicações associado com a temática diz respeito aos principais grupos de pesquisas em Gestão da Qualidade que, segundo busca no diretório de Grupos de Pesquisa do Conselho Nacional de Pesquisa (CNPq), se encontram, principalmente, nas regiões Sudeste, Sul e Nordeste, respectivamente.

Entretanto, quando os autores são analisados, observa-se que há apenas a incidência de um dos pesquisadores, nos anos de 2005 e 2007, na realização de estudo com empresa familiar de Miranda et al. (2005) e com a organização do setor da saúde de Miranda e Almeida (2007). Os autores, porém,

não se dedicam a estudar um mesmo segmento ao longo dos anos e apresentar esses resultados em um mesmo veículo de comunicação científico.

Especificamente, considerando as empresas retratadas pelos estudos, constatou-se que 41,67% dos artigos desenvolvem suas investigações com mais de uma empresa (VANNUCCI e BACIC, 2005; TANABE e SOUZA, 2006; CANFIELD, POLACINSKI e GODOY, 2006; MENDES e FERREIRA, 2009; NADAE, OLIVEIRA e OLIVEIRA, 2009). Outros trabalhos (THOMAZ et al, 2005; MIRANDA et al. 2005; SILVA e OLIVEIRA, 2006; MIRANDA e ALMEIDA, 2007; MELO, PRIMO e AMARO, 2008; CORRÊA, TURRIONI e MELO, 2008; SOUZA e MORALLES, 2009) limitam-se a realizar estudos de caso, avaliando apenas um empreendimento.

Diferentes segmentos e diferentes portes são considerados nas investigações, tendo um predomínio para aquelas empresas de médio porte, seguidas das de pequeno porte, assim como ilustra a Figura 4.

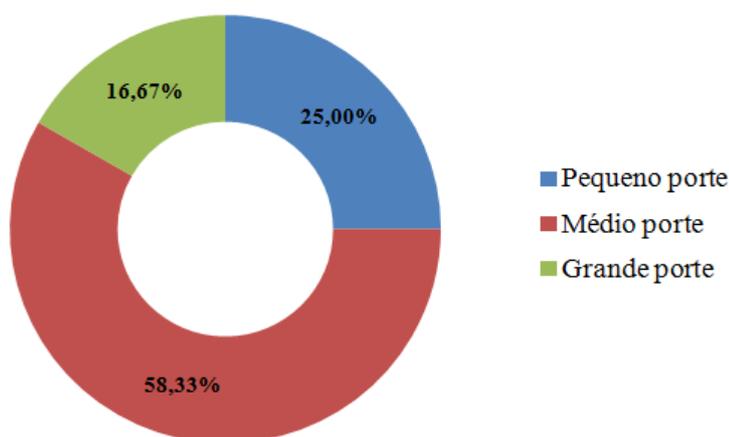


Figura 4 – Porte das empresas avaliadas.

Fonte: Os autores.

De forma geral, empresas de maior porte apresentam, normalmente, maior possibilidade de obter a certificação em Gestão da Qualidade, visto que dispõe de maiores recursos para investimentos em ações de caráter voluntário, como é o caso da ISO 9001. Entretanto, ao se observar o número de publicações com enfoque nessas empresas, é possível observar que há maiores discussões acerca de empresas de médio e pequeno porte, assim como ilustra a Figura 4. Uma das possibilidades para essas ocorrências podem estar associadas à facilidade de se acessar pequenos empreendimentos e conseqüentemente maior facilidade de obter permissão para divulgação dos resultados em meio científico. Importante salientar que todas as empresas avaliadas apresentavam certificação, o que demonstra que, mesmo com a necessidade de investimentos, muitas vezes considerados elevados, empresas com portes menores estão aderindo certificações, como forma de reconhecer suas boas práticas em gestão.

Os segmentos de investigações dos estudos refletem pulverização entre os setores, como por exemplo, aqueles associados às atividades químicas (VANNUCCI e BASIC, 2005), elétricas (THOMAZ et al., 2005), de desenvolvimento de produtos (SILVA e OLIVEIRA, 2006), construção civil (CANFIELD, POLACINSCK e GODOY, 2006), saúde (MIRANDA e ALMEIDA, 2007) e ensino (CORRÊA, TURRIONI, MELLO 2008). Empresas do segmento de metal-mecânico foram avaliadas por dois autores diferentes em diferentes anos (TANABE e SOUZA, 2006; MELO, PRIMO e AMARO, 2008).

Mesmo que, de maneira geral, os temas estejam associados à Gestão da Qualidade, os objetivos principais dos artigos são diferenciados. De alguma forma, todos os estudos buscam avaliar a influência da certificação na empresa. Entretanto, em cada caso, os autores direcionavam os estudos conforme diferentes motivações (Quadro 1).

As maiores semelhanças de investigações se associaram à busca de informações, no que tange à avaliação da gestão da qualidade e seus reflexos dentro das organizações. Os resultados indicaram impacto na produtividade, nos processos, nos setores e na própria mudança organizacional. Além disso, os estudos se preocuparam em relatar a viabilidade para a implantação da ISO e avaliar a certificação propriamente dita. O Quadro 1 ilustra os motivos dos estudos e os principais resultados apresentados pelos autores.

Quadro 1 – Motivos de realização dos estudos e os principais resultados apresentados pelos autores.

Autor e ano	Motivadores do estudo	Principais resultados apresentados pelos autores
Vannucci e Basic (2005)	Vantagens e/ou desvantagens da certificação	Desempenho superior no quesito faturamento anual e trabalhadores mais ocupados em relação as não certificadas, o que gerou um ganho de produtividade com a aplicação da certificação
Thomaz et al (2005)	Melhoria dos indicadores internos	Redução do tempo de execução das atividades uma vez que houve melhor preparação para a execução de cada atividade; maior disponibilidade dos equipamentos, materiais e meios para executar as tarefas, melhorias na qualidade final dos trabalhos, na preparação dos funcionários, na comunicação entre áreas da empresa e no conhecimento das atividades das duas equipes pelos seus clientes internos
Miranda et al. (2005)	Impacto do processo de certificação sob o ambiente trabalho e suas respectivas aceitações ou resistências, bem como as relações que se estabeleceram entre os membros da organização em torno da adequação aos padrões exigidos pela norma.	Concluiu-se que a certificação, apesar de alguns pontos precisam ser melhorados, foi bem recebida pelos funcionários. Os resultados mostram que é preciso, antes de tudo, haver uma conscientização dos mesmos acerca da importância da mudança na organização, e da inserção de uma cultura de qualidade no ambiente de trabalho. Apesar de considerarem excessivos os registros em formulários, os trabalhadores avaliaram que os procedimentos associados à certificação são necessários para o controle do processo. Além disso, os autores salientaram a conscientização da importância da satisfação do cliente
Silva e Oliveira (2006)	Impacto na redução do número de não conformidades internas e externas no desenvolvimento de produtos	A certificação contribuiu para a gestão do conhecimento do processo de desenvolvimento de produtos, destacando-se a socialização e a internalização obtidas por meio dos documentos e controles implementados ou até mesmo melhorados.

Tanabe e Souza (2006)	A carência de pessoal com capacitação necessária para atuar na implantação; a falta de clareza das melhorias globais da gestão da empresa; dificuldade de ser implantada em função da burocrática e relação custo/benefício não ser justificável	Foram supridas as principais dificuldades apresentadas na metodologia por meio de treinamentos e educação dos funcionários quanto aos benefícios da ISO. Os principais pontos positivos com a certificação foram: a credibilidade e confiança gerada frente aos clientes; aumentando no número de clientes e o faturamento; melhorias internas em relação a funcionários, estrutura produtiva, organização e a queda de perdas na produção.
Canfield, Polacinski e Godoy (2006)	Impacto das melhorias e dos benefícios, como também, das dificuldades e restrições que ocorreram	Os principais benefícios com a certificação se associaram ao aumento no volume de vendas, da qualidade do produto e da maior confiabilidade do cliente. A redução de custos também foi significativa, principalmente, no que se refere a retrabalho, que não agrega valor ao produto, gerando perdas e desperdícios, que resultam em custos elevados de produção. Um ponto importante relatado pelos autores diz respeito à necessidade de se implantar a chamada cultura da qualidade, de forma a disseminar a importância e os benefícios da certificação em todos os níveis da organização. Segundo os autores, só assim, as percepções quanto aos programas de qualidade irão ao encontro de um só objetivo, a visão e a missão da empresa.
Miranda e Almeida (2007)	Mudanças no sistema de trabalho advindas da implementação da certificação, como por exemplo, a reorganização do sistema de trabalho, mudanças nas dimensões pessoais, de trabalho, de informação e tecnologia	Os membros da organização estão constantemente “vigiados”, sem, efetivamente, a presença de uma pessoa. Os documentos exigem que o funcionário siga um determinado padrão de trabalho, de forma que qualquer um pode descobrir os erros cometidos pelos outros. Com a certificação é possível identificar falhas no processo de trabalho. Os autores destacaram, ainda a necessidade de compreensão das mudanças que a certificação traz à empresa.
Melo, Primo e Amaro (2008)	Influências da certificação ISO nos indicadores de desempenho e nos níveis da capacitação tecnológica das funções “processos e organização da produção” e “produtos”	Os autores concordaram que a certificação ISO 9001 contribuiu diretamente à evolução positiva dos indicadores, desempenhando papel facilitador ao progresso dos processos inerentes ao desenvolvimento da capacitação tecnológica da empresa.

Corrêa, Turrioni e Melo (2008)	Adequação da utilização da norma ABNT NBR ISO 9001 como referência para a implementação de um sistema de gestão da qualidade	Os autores indicam que a certificação é possível de ser implantada em sistemas de ensino. Porém, alguns aspectos devem ser observados na implementação dessa solução, como: a escassez de recursos; o ciclo da alta administração e a necessidade de uma maior orientação para a capacitação do pessoal e para a realidade atual dos sistemas organizacionais.
Mendes e Ferreira (2009)	Busca de maior credibilidade tanto de trabalhadores quanto de clientes	Para a implantação da certificação são necessárias modificações internas para se adaptar ao modelo da ISO 9001:2000. Porém, cada empresa apresenta intensidades diferentes de modificações. Empresas que tenham seus processos já mapeados necessitam de menores modificações.
Souza e Moralles (2009)	Desempenho empresarial (êxito econômico) via indicadores de rentabilidade da empresa, antes e depois da implantação do sistema ISO 9001:2000	É uma tarefa difícil afirmar, substancialmente, transformações de curto prazo, após uma mudança, especialmente aquelas de ordem organizacional. Contudo, segundo os autores, por tratar-se de curto prazo e, eliminado-se a hipótese de sazonalidade, é possível identificar, pela análise dos resultados obtidos, uma melhora da ordem de 38% no índice de giro do ativo, após a implantação da ISO 9001.
Nadae, Oliveira e Oliveira (2009)	Identificar quais os programas e ferramentas da qualidade mais utilizados e os benefícios e dificuldades encontrados pelas organizações durante o processo de implantação do sistema de gestão da qualidade e da certificação	A maioria das empresas pesquisadas neste estudo relatou a preocupação com indicadores, impacto e vantagens, além de dificuldades na implantação da ferramenta ISO 9001 na área de controle de documentos, análise de processos, bem como utilização da ferramenta para busca de uma maior credibilidade no mercado e impacto da implantação e, conseqüentemente, da implantação no ambiente de trabalho das empresas.

Fonte: Os autores

De maneira geral, os estudos (VANNUCCI; BASIC, 2005; THOMAZ et al., 2005; MIRANDA et al., 2005; SILVA; OLIVEIRA, 2006; TANABE; SOUZA, 2006; CANFIELD; POLACINSKI; GODOY, 2006; MIRANDA; ALMEIDA, 2007; MELO; PRIMO; AMARO, 2008; CORRÊA; TURRIONI; MELO, 2008; MENDES; FERREIRA, 2009; SOUZA; MORALLES, 2009; NADAE; OLIVEIRA; OLIVEIRA, 2009) demonstraram que muitos são os benefícios com a implantação da certificação. Dentre esses benefícios podem ser citados:

- Aumento da produtividade;
- Aumento do desempenho;
- Maior ocupação dos trabalhadores;
- Redução do tempo de execução das atividades;
- Melhorias da qualidade final dos produtos;
- Maior disponibilidade de equipamentos;
- Maior comunicação interna;
- Maior conhecimento das atividades;
- Aumento na gestão do conhecimento do processo;
- Aumento da credibilidade da empresa frente aos clientes;
- Aumento da confiabilidade da empresa frente aos clientes;
- Aumento no faturamento da empresa;
- Aumento do volume de vendas;
- Aumento da qualidade dos produtos;
- Redução de custos;
- Redução das perdas da produção;
- Facilidade de identificação dos erros e falhas nos processos e na produção;
- Evolução dos indicadores.

Além disso, autores como Miranda et al., (2005) e Canfield, Polacinski e Godoy (2006) indicam que, para a implantação da certificação, é necessário implantar a chamada cultura da qualidade, de forma a disseminar a importância e os benefícios da certificação em todos os níveis da organização. Nesse mesmo sentido, os autores indicam que é necessário fazer com que a organização compreenda os benefícios que a certificação traz.

Mendes e Ferreira (2009) indicam, ainda, que são necessárias modificações internas na organização para a implantação da certificação. Segundo os autores, quanto mais organizados e mapeados os processos, mais fácil é a implantação da certificação.

Considerações finais

O presente estudo buscou identificar os relatos associados à aplicação da ISO 9001 nas empresas, considerando as publicações realizadas no SIMPEP, entre os anos de 2005 a 2011.

Quanto às informações gerais dos estudos investigados, foi verificado que a maioria das publicações, com a temática gestão da qualidade e suas exemplificações nas empresas, foi realizada entre 2005 e 2009, sendo que, nos anos de 2010 e 2011, não foram encontrados estudos que tratassem do tema da Gestão da Qualidade e que tivessem aplicação prática dentro das empresas. A região Sudeste é a de maior investigação de estudos, seguida pela região Sul do Brasil. As regiões Centro-Oeste e Norte não tiveram artigos que demonstrassem a aplicação da certificação ISO 9001 nas empresas.

Mesmo que em diferentes edições, poucos são os autores que se dedicaram em realizar mais de um estudo e publicar em um mesmo veículo de comunicação científica – como no caso o SIMPEP. Além disso, nenhum autor mostrou enfoque longitudinal em um mesmo segmento empresarial. As áreas de atuação desses estudos são variadas e abrangem segmentos elétricos, químicos, de saúde, ensino e desenvolvimento de produtos, por exemplo. O setor metal-mecânico apresentou dois estudos em diferentes anos com diferentes empreendimentos.

De maneira geral, os estudos se preocuparam em relatar a viabilidade para a ISO e avaliar a certificação, de forma a relatar os benefícios de sua implantação.

REFERÊNCIAS

- CAMFIELD, C. E. R.; POLACINSKI, É.; GODOY, L. P. **Estudo dos Impactos da Certificação ISO 9000: o caso de empresas da construção civil**. Bauru - Sp: Simpep, 2006. 12 p.
- CORRÊA, J. G.; TURRIONI, J. B.; MELLO, C. H. P. **Proposta para implementação de um sistema de gestão da qualidade, referenciado pela ISO 9001: 2000, em uma instituição federal de ensino superior**. Bauru - Sp: Simpep, 2008. 12 p.
- FOSCHI, R. R. **Sistema de Gestão Integrado: dos elementos para a implementação à percepção dos resultados com base nas normas ISO 9001 e OHSAS 18001**. Trabalho de Conclusão de Curso (Engenharia de Produção) – Faculdade SOCIESC. Santa Catarina, 2013. 86f.
- MARANHÃO, M. **ISO 9000: manual de implantação versão ISO 2000**. 3 ed. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora, 2001.
- MELLO, C. H. P. et al. **ISO 9001:2000, sistema de gestão da qualidade para operações de produção e serviços**. São Paulo: Atlas, 2002.

MELO, E. S. D.; PRIMO, M. A. M.; AMARO, R. G. **A Influência da Certificação ISO 9001:2000 no Desenvolvimento da Capacidade Tecnológica de uma Indústria Metal Mecânica de Pernambuco.** Bauru - Sp: Simpep, 2008. 12 p.

MENDES, R. E.; FERREIRA, K. A. **Avaliação dos Sistemas de Gestão da Qualidade das empresas juniores com certificação ISO 9001:2000 do estado de Minas Gerais: estudos de caso.** Bauru - Sp: Simpep, 2009. 12 p.

MIRANDA, A. R. A. et al. **Um estudo de caso sobre o processo de mudança organizacional através da certificação ISO 9001 em uma empresa familiar do sul de Minas Gerais.** Bauru - Sp: Simpep, 2005. 10 p.

MIRANDA, A. R. A.; ALMEIDA, E. G. **Mudanças no processo de trabalho advindas da certificação ISO 9001 em uma organização do setor de saúde.** Bauru - Sp: Simpep, 2007. 12 p.

MOURA, L. R. **Qualidade simplesmente total.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

NADAE, J.; OLIVEIRA, J. A.; OLIVEIRA, O. J. **Um estudo sobre a adoção dos programas e ferramentas da qualidade em empresas com certificação ISO 9001: estudos de casos múltiplos.** Bauru - Sp: Simpep, 2009. 13 p.

SILVA, C. E. S.; D'OLIVEIRA, C. R. **Análise da contribuição da certificação NBR ISO 9001:2000 para a gestão do conhecimento do processo de desenvolvimento de produtos.** Bauru - Sp: Simpep, 2006. 12 p.

SOUZA, D. M. B. S.; MORALLES, H. F. **Implementação da ISO 9001:2000 na Elektro, Concessionária de Serviço Público de Energia Elétrica: Impactos de curto prazo no desempenho empresarial.** Bauru - Sp: Simpep, 2009. 11 p.

TANABE, C. H.; SOUZA, J. P. **Dificuldades na implantação de um sistema da qualidade baseado na norma ISO 9001:2000: estudos de casos de empresas do setor metalmeccânico da região de Maringá/PR.** Bauru - Sp: Simpep, 2006. 9 p.

THOMAZ, M. S. et al. **Expectativas de melhoria no serviço de manutenção de subestações de energia elétrica 34,5 / 13,8 kV com a implantação de um sistema de gestão da qualidade com referência normativa ISO 9000:2000: um estudo de caso.** Bauru - Sp: Simpep, 2005. 8 p.

VANNUCCI, J. C. P.; BACIC, M. J. **Avaliação do impacto da certificação ISO 9000 na produtividade de empresas de pequeno porte da indústria química paulista.** Bauru - Sp: Simpep, 2005. 9 p.