

## **AVALIAÇÃO DA IMPLANTAÇÃO DE SISTEMAS DE GARANTIA DE QUALIDADE EM ESTABELECIMENTOS ALIMENTÍCIOS SITUADOS NA CIDADE DE GOIÂNIA-GO**

Suzanny Drielle Leonel Pereira<sup>1</sup>  
Deuzair Sivirino Leonel dos Anjos<sup>2</sup>  
Karina Luzia Andrade<sup>3</sup>

**RESUMO:** Devido a relevância do setor alimentício para o processamento de alimentos, bem como a importância da qualidade desses produtos disponibilizados no mercado, o objetivo desse estudo foi avaliar a implantação de sistemas de gestão de qualidade em estabelecimentos alimentícios situados na cidade de Goiânia-GO. A pesquisa se deu através de estudo de caso, diante de entrevistas (preenchimento de questionários) em 15 estabelecimentos alimentícios. Os resultados possibilitaram identificar as modalidades e os portes dos estabelecimentos, número de funcionários, tempo de atuação, opinião e comprometimento com a qualidade dos produtos, implantação de SGQ, tempo de implantação, certificação ISO 9001, principais ferramentas de qualidade utilizadas, benefícios obtidos, maximização de resultados e satisfação dos clientes. Conclui-se, portanto, que todos estabelecimentos entrevistados mostraram-se preocupados com a gestão de qualidade de seus produtos, mas apenas 80,00 % possuía um SGQ implantado que possibilitou a maximização dos seus resultados, e conseqüentemente, causou melhoria da satisfação dos clientes.

**Palavras-chave:** Gestão da qualidade. Sistemas de gestão. Processos. Indústria alimentícia.

**ABSTRACT:** Due to the relevance of the food sector for food processing, as well as the importance of the quality of these products available in the market, the objective of this study was to evaluate the implementation of quality management systems in food establishments located in the city of Goiânia-GO. The research was done through a case study, in front of interviews (filling in questionnaires) in 15 food establishments. The results made it possible to identify the modalities and sizes of the establishments, number of employees, time of performance, opinion and commitment to product quality, implementation of QMS, time of implementation, ISO 9001 certification, main quality tools used, benefits obtained, maximization of results and customer satisfaction. It is concluded, therefore, that all the establishments interviewed were concerned with the quality management of their products, but only 80.00 % had a QMS implemented that allowed the maximization of their results, and consequently, caused improvement in customer satisfaction.

**Keywords:** Quality management. Management systems. Processes. Food industry.

<sup>1</sup> Especialista em Gestão da Qualidade e Engenharia de Processos pelo Instituto de Pós-Graduação e Graduação (IPOG). Bacharela em Engenharia de Alimentos pela Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT). Goiânia/GO, Brasil. E-mail: [suzydrielle@hotmail.com](mailto:suzydrielle@hotmail.com).

<sup>2</sup> Especialista em Educação Especial e Inclusiva e Neuropsicopedagogia Institucional e Clínica pela Faculdade de Venda Nova do Imigrante (FAVENI), em Educação Infantil e Alfabetização pelo Instituto Cuiabano de Educação (ICE). Licenciada em Pedagogia pelo Centro Universitário do Vale do Araguaia (UNIVAR). Bom Jardim de Goiás/GO, Brasil. E-mail: [deuzairsivirino@yahoo.com.br](mailto:deuzairsivirino@yahoo.com.br).

<sup>3</sup> Doutoranda em Engenharia Química pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Mestra em Ciência de Materiais e Bacharela em Engenharia de Alimentos pela UFMT. Orientadora da pesquisa. Florianópolis/SC, Brasil. E-mail: [karina\\_andrade27@hotmail.com](mailto:karina_andrade27@hotmail.com).

## 1 INTRODUÇÃO

As grandes mudanças e inovações tecnológicas ocasionaram maior presença e consciência por parte do consumidor, em todos os processos de uma empresa. Logo, a qualidade passa representar um dos princípios no processo de produção de produtos ou na prestação de serviços, de forma a implantar programas ou ferramentas com maior atenção aos seus processos, objetivando a garantia da satisfação dos seus clientes, por meio da garantia da qualidade em todas as fases do processo produtivo (FERREIRA; BUOSI; GAPARINI, 2016).

Para Garvin (2002), a qualidade apresenta variadas interpretações, sendo essencial entender o termo para que ele assuma um papel estratégico. Segundo Deming (1990), a qualidade atende às necessidades e expectativas dos clientes, tendo um preço acessível a eles. Ainda, conforme Maximiano (1995), a qualidade é assunto que envolve todos os aspectos da operação da empresa, ou seja, se garantir a qualidade do sistema, garante-se a qualidade dos produtos e serviços.

A qualidade apresenta importância para a organização que objetiva permanecer no mercado global, uma vez que, com a evolução do processo da qualidade por meio de ferramentas de gestão, que objetivam auxiliar e propiciar uma qualidade que vai

além dos produtos e serviços. Com isso, alcança-se uma melhoria de forma continuada no processo produtivo, minimizando os custos dos produtos ou serviços, maximizando a produtividade e gerando competitividade, podendo ainda, apresentar aumento na participação de mercado (FERREIRA; BUOSI; GASPARINI, 2016).

Para Paladini (1998), a gestão da qualidade define-se como o conjunto de estratégias que, ao serem desenvolvidas de forma organizada, produzem qualidade em processos, produtos e serviços. O uso dessas ferramentas na gestão da qualidade facilita que a empresa identifique onde encontra-se o gargalo dos processos e operações, ou ainda, identificar onde encontra-se a divergência entre as condições internas e externas, facilitando a busca da solução do problema (KIRKOV; SILVA, 2017).

Algumas dessas ferramentas são: Análise de Perigo e Pontos Críticos de Controle (APPCC); Boas Práticas de Fabricação (BPF); Gráfico de Pareto; Organização Internacional para Padronização (ISO 9000); Procedimentos Padrões de Higiene Operacional (PPHO); 5S e Seis Sigma.

Nos dias atuais, as organizações estão ampliando padrões de segurança e de qualidade que vão adiante dos padrões

tradicionais e exigências legais, desfrutando de sistemas de ordem privada, como por exemplo, os sistemas de normalização, objetivando a utilização da qualidade como um diferencial perante a competitividade (TELES, 2014).

Em 1946 foi criada a Organização Internacional de Normalização (International Organization for Standardization – ISO), visando a criação e organização de normas para facilitar a comercialização de produtos e promover boas práticas de gestão e o avanço tecnológico, além de divulgar conteúdo. Tal normalização baseia-se em um documento contendo um conjunto de normas que disponibiliza um modelo padrão para a implantação do Sistema de Gestão da Qualidade. No Brasil, estas normas são constituídas pela sigla NBR e são desenvolvidas e administradas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). As normas ISO direcionadas para o Sistema de Gestão da Qualidade inclui a ABNT NBR ISO 9000: Sistema de Gestão da Qualidade (Fundamentos e Vocabulário). Trata-se de uma norma que fornece os termos utilizados nesse sistema sendo composta por (TONELI, 2016):

- ABNT NBR ISO 9001: Sistema de Gestão da Qualidade (Requisitos). Trata-se de uma norma que define os requisitos para obtenção da certificação, disponibilizando orientações sobre a qualidade dos projetos,

bem como o seu desenvolvimento, produção, instalação e manutenção.

- ABNT NBR ISO 9004: Gestão para o Sucesso Sustentado de uma Organização (Uma abordagem de Gestão da Qualidade). Trata-se de uma norma que disponibiliza instruções para implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade, estabelecendo as diretrizes para o sucesso sustentado.

- ABNT NBR ISO 19011: fornece as diretrizes para auditorias de sistema de gestão.

Dentre as normas mais conhecidas, em relação a gestão da qualidade, destaca-se a ISO 9001, criada a partir de uma reunião internacional para a definição do conjunto de melhores práticas de qualidade a serem adotadas para atender os clientes, ou seja, visa a melhoria da qualidade de produtos e serviço. As empresas utilizam essas normas quando existe o desejo de utilização de sistemas de gestão e certificação por meio desse organismo internacional. Logo, quando a empresa opta em seguir estas normas, ela tem o dever de determinar as metas que deverão ser alcançadas para conseguirem a certificação, e ainda, atravessará por um projeto com vários estágios visando a implantação da gestão de qualidade e obtenção da certificação ISO (TONELI, 2016).

Frente à constante exigência do mercado em relação a alta qualidade de produtos alimentícios, objetiva-se

demonstrar que a implementação de sistemas de controle de qualidade é amplamente aplicada e aprimorada na indústria, visando firmar o produto, o estabelecimento e a marca no mercado. Porém, observa-se ainda, a existência de estabelecimentos desse ramo que, mesmo com as exigências de mercado, ainda priorizam somente ter técnicas e controles que são exigidos pela lei ou pelo comprador para a comercialização do produto (FISTER, 2014) ou ainda, que não se preocupam com a qualidade dos seus produtos.

A avaliação e a implantação de sistemas de gestão de qualidade em estabelecimentos alimentícios, garantindo um bom desempenho do processo e por consequência, do produto, torna-se fundamental. Todos os estabelecimentos alimentícios precisam ter ciência dos

## 2 MATERIAL E MÉTODOS

Esta pesquisa caracteriza-se como uma pesquisa quantitativa, responsável por estudar dados explícitos com auxílio de uma ferramenta padronizada, o questionário, possibilitando a obtenção de dados relativos à amostra estudada, buscando responder a problemática levantada. O questionário possui caráter quantitativo, contém perguntas claras e objetivas com o intuito de determinar o que acontece e como acontece

procedimentos necessários a serem implantados e da importância do cumprimento destes. Ao implantarem um sistema de gestão de qualidade, os estabelecimentos ainda asseguram a sua competitividade no mercado. Enfatiza-se a importância do setor alimentício para o processamento de alimentos, bem como a importância da qualidade desses produtos disponibilizados no mercado. Diante disso, esta pesquisa procurou responder a seguinte questão: Estabelecimentos alimentícios situados na cidade de Goiânia-GO estão preocupados com a garantia de qualidade dos seus produtos? Eles possuem um SGQ implementado?

Nesse sentido, a presente pesquisa teve como objetivo avaliar a implantação de sistemas de gestão de qualidade em estabelecimentos alimentícios situados na cidade de Goiânia-GO.

o fenômeno em questão. Logo, a pesquisa classifica-se como um estudo de caso (ABEC, 2015), pois analisa dados reais em estabelecimentos alimentícios.

A pesquisa foi realizada no âmbito territorial da cidade de Goiânia-GO, abrangendo estabelecimentos do ramo alimentício. O questionário foi aplicado pessoalmente, em 15 estabelecimentos (n=15), o mesmo continha questões

referentes a modalidade e porte do estabelecimento alimentício, quantidade de funcionários, tempo de atuação do estabelecimento, comprometimento com a qualidade de seus produtos, existência da implantação de um sistema de gestão de qualidade, tempo de implantação deste sistema, o responsável pela coordenação da qualidade, resultados e benefícios após

implantação do sistema e satisfação dos clientes, dentre outras questões.

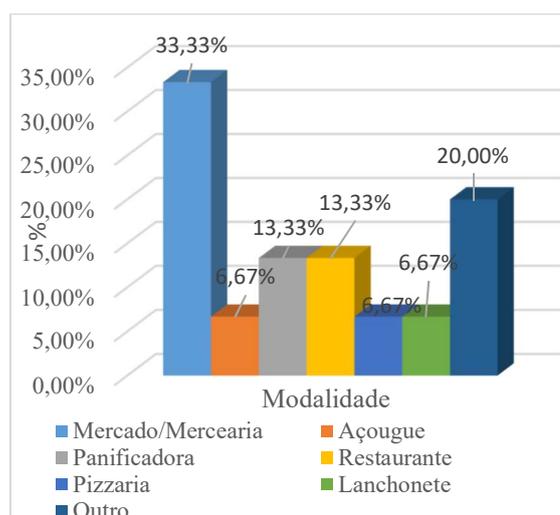
Após a conclusão do levantamento de dados, estes foram tabelados e, com auxílio do programa computacional Microsoft Excel, foram elaborados gráficos para facilitar a explanação, interpretação e discussão dos dados obtidos.

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta seção são apresentados os resultados obtidos no estudo junto aos 15 estabelecimentos alimentícios visitados da região da cidade de Goiânia-GO. Os encarregados em responder os questionários tratavam-se, em grande parte, de funcionários comuns (53,33 %), seguido de proprietários (26,67 %) e gerentes (20,00 %).

Os estabelecimentos que formaram a amostra se enquadravam nas seguintes modalidades: mercados/mercearias (33,33 %), panificadoras e restaurantes (13,33 % cada), açougue, pizzaria e lanchonete (6,67 % cada) e outras modalidades (20,00 %) (Figura 1).

Figura 1 – Modalidade dos estabelecimentos



Fonte: elaborado pelos autores

Verificou-se que 33,33 % dos estabelecimentos possuíam de 1 a 5 funcionários, 26,67 % de 6 a 10, 13,33 % de 11 a 15 e 26,67 % possuíam mais de 15 funcionários. De acordo com o Sebrae (2013), o porte de uma empresa pode ser classificado através do seu número de funcionários. Classifica-se como Microempresa, o estabelecimento que possui até 9 funcionários, Pequena empresa

de 10 a 49 funcionários, Média empresa de 50 a 99 e Grande empresa acima de 100 funcionários. Portanto, os estabelecimentos entrevistados são classificados como Micro e Pequenas empresas.

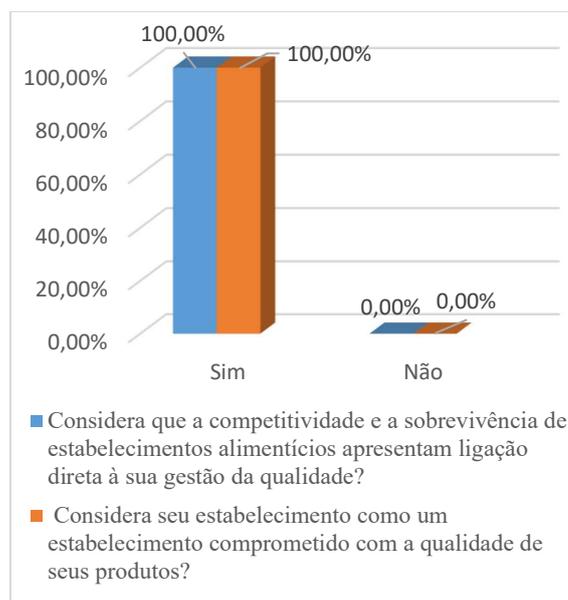
A maioria dos estabelecimentos atuavam no mercado há mais de 11 anos (40,00 %), seguido da atuação de 1 a 5 anos (33,33 %), 6 a 10 anos (20,00 %) e menos de 1 anos de atuação (6,67 %). Portanto, a maioria dos estabelecimentos entrevistados apresentaram atuação há mais de 5 anos no mercado.

Observa-se na Figura 2 que, ao questionar sobre a possível ligação da competitividade e a sobrevivência dos estabelecimentos com a gestão de qualidade, 100 % dos entrevistados afirmaram a existência dessa ligação direta. Quanto ao comprometimento dos estabelecimentos com a qualidade dos seus produtos ofertados, 100 % afirmaram ser comprometidos.

Devido ao mercado apresentar, cada vez mais, competitividade e valorização das necessidades dos seus clientes, muitos estabelecimentos optam pela implementação de um SGQ, com intuito de garantir a satisfação dos seus clientes. Na indústria alimentícia, a relevância da gestão da qualidade não se dá apenas por meio da satisfação dos seus clientes em relação aos seus produtos, mas também, por que a qualidade está diretamente relacionada à

saúde e a segurança alimentar. Vale ressaltar que a eficiência da gestão da qualidade causa impacto direto nos custos e como consequência, na rentabilidade dos estabelecimentos (LOPES, 2014; TELLES, 2014).

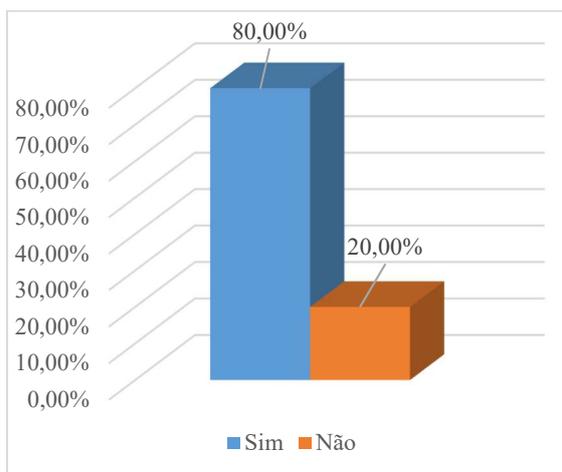
Figura 2 – Ações ligadas à gestão de qualidade



Fonte: elaborado pelos autores

Ao questionar sobre a implantação de um SGQ, 80,00 % dos estabelecimentos afirmaram possuir (Figura 3). Dos estabelecimentos que não possuíam SGQ (20,00 %), 66,66% mencionaram a falta de verba para investimento como principal motivo da inexistência do sistema e 33,34 % mencionaram a falta de capacitação por parte dos funcionários para implementar um SGQ.

Figura 3 – Implantação de SGQ



Fontes: elaborado pelos autores

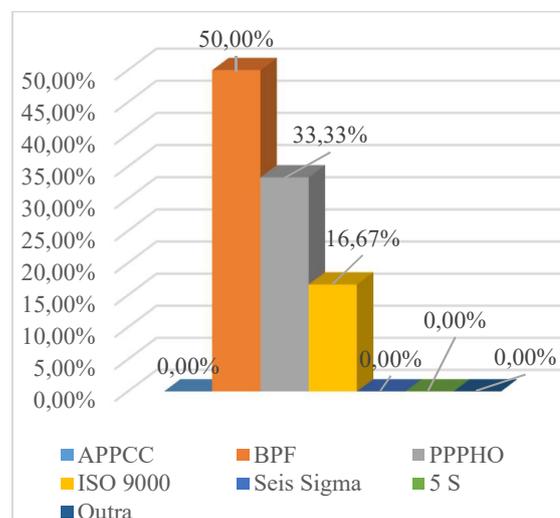
Os SGQ surgem para assegurar a qualidade dos processos de gestão diária das organizações que decidem realizar a sua implementação, justificando o seu engajamento e comprometimento na oferta de produtos ou serviços que atendam às necessidades dos seus clientes (PROENÇA, 2011). A implementação do SGQ e a sua certificação possibilita a melhoria contínua dos processos e produtos, cumprindo os requisitos legais aplicáveis, maximizando a competitividade das empresas (DUARTE, 2012), por isso é vista a sua grande importância.

As questões elencadas a seguir estão relacionadas aos estabelecimentos que afirmaram possuir SGQ. Quanto ao tempo de implantação, 8,33% mencionaram que a implantação ocorreu a menos de 1 ano, 41,67 % de 1 a 5 anos, 8,33 % confirmaram a implantação entre 6 a 10 anos e 41,67 % implantaram SGQ há mais de 11 anos. Ao

ser questionado sobre a existência de um responsável pela coordenação da gestão de qualidade do estabelecimento, 41,67 % dos estabelecimentos não possuíam um responsável específico e 58,33% afirmaram possuir um coordenador. Neste caso, mencionaram a coordenação feita por Nutricionistas ou Engenheiros de Alimentos.

A ferramenta de qualidade mais utilizada pelos estabelecimentos tratava-se da BPF (50,00%), seguida de PPPHO (33,33 %) e ISO 9000 (16,67 %), como é elencado na Figura 4.

Figura 4 – Tipo de ferramenta de qualidade utilizada pelo estabelecimento



Fonte: elaborado pelos autores

Devido a evolução da qualidade, são disponibilizadas inúmeras ferramentas da qualidade que vão além das exigências legais e sanitárias, sendo estas implementadas visando a melhoria do

desempenho econômico e financeiro das empresas (TELES, 2014).

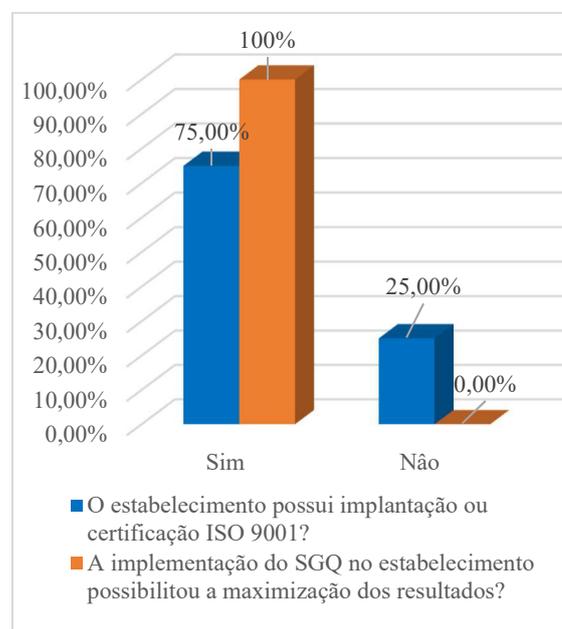
As ferramentas da qualidade contribuem para os processos de produção, promovendo e facilitando a tomada das decisões diante de eventuais problemas. Essas ferramentas devem apresentar características qualitativas nos processos e não serem aplicadas apenas com intuito de cumprir normas e regulamentações (KIRKOV; SILVA, 2017).

A gestão da qualidade assegura às empresas, uma maior confiabilidade dos seus produtos, permitindo uma maior fidelidade dos seus clientes. Além disso, tais ferramentas apresentam grande relevância também para a gestão da empresa, auxiliando na organização diária, proporcionando suporte para que os processos sejam otimizados de forma constante, diferenciando a empresa e seus produtos em relação aos seus concorrentes. Todo estabelecimento necessita melhorar seus processos e atividades com intuito de contemplar seus objetivos e metas, essas ferramentas possuem essa finalidade, possibilitam a verificação de possíveis causas de problemas, oportunizando o aperfeiçoamento e correções das suas operações, processos e atividades (KIRKOV; SILVA, 2017).

A Figura 5 mostra que a implantação ou certificação da ISO 9001 existia em 75,00 % dos estabelecimentos, enquanto

25,00 % confirmaram a não existência dessa certificação. Sobre a maximização dos resultados, 100 % dos estabelecimentos afirmaram que a implantação do SGQ possibilitou a maximização dos seus resultados.

Figura 5 – Implantação e certificação ISO 9001 e maximização de resultados com a implantação do SGQ



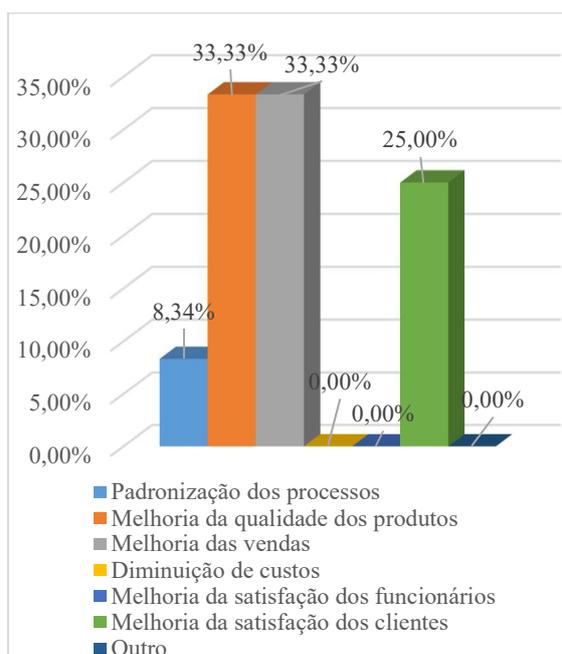
Fonte: elaborado pelos autores

Como já mencionado, a melhoria da qualidade representa o principal objetivo de empresas que querem manter-se competitivas e para assegurar a qualidade de seus produtos, serviços e processos, as empresas empregam padrões e normas certificadoras. O modelo proposto pelas normas ISO 9001 certifica sistemas de gestão da qualidade em organizações, independentemente do porte e área de atuação. Para se obter essa certificação, são

realizadas auditorias internas e externas (MELO, 2011). A implementação da melhoria da qualidade acontece ao longo do tempo e exige autoridade, responsabilidade e dedicação, proporcionando ao fim, a maximização dos resultados e da satisfação dos clientes (BEVILACQUA; GRABNER, 2005).

Ao questionar sobre o principal benefício obtido com a implantação do SGQ (Figura 6), a maioria dos estabelecimentos citou melhoria da qualidade dos produtos e das suas vendas (33,33 % cada). Em seguida mencionou-se a melhoria da satisfação dos clientes (25,00 %) e a padronização dos processos (8,34 %).

Figura 6 – Principal benefício obtido com a implantação do SGQ



Fonte: elaborado pelos autores

A realização de pesquisa junto aos seus clientes sobre a qualidade dos seus produtos foi confirmada por 75,00 % dos estabelecimentos entrevistados, onde mencionou-se o sistema de “Sugestões e reclamações” como principal método de pesquisa. Duarte (2012) afirma que os estabelecimentos buscam a implantação e certificação de um SGQ principalmente por causa da melhoria contínua da qualidade dos seus produtos e da satisfação dos seus clientes.

Quando o consumidor adquire um produto ou serviço, ele se preocupa com a questão “custo-benefício”, onde o benefício relaciona-se à qualidade do produto, que agrega valor a ele, e também, ao valor que irá pagar por tal produto (VASCONCELOS, 2014). Logo, a escolha de um produto pelo consumidor é relacionada à satisfação que o mesmo irá lhe proporcionar, sendo indicada por meio da sua qualidade. A qualidade pode ser mensurada de acordo com a expectativa criada sobre o produto no momento da compra e a percepção adquirida sobre o produto após seu consumo, o que ocasiona uma relação direta com a lealdade de compra. Assim, maximizar a percepção da qualidade e a satisfação dos consumidores representa um dos objetivos da gestão da empresa, intensificando a lealdade e fidelidade dos seus clientes (OLIVEIRA *et al.*, 2015).

A qualidade, independente do ramo de atuação, deve ser vista como um mecanismo para prever problemas, evitando que aconteçam e solucionando-os quando preciso. Diante de um cenário inovador, novos produtos, marcas e concorrência, a implementação dos sistemas de qualidade tornam-se ferramentas auxiliares e fundamentais no desenvolvimento de estratégias de preservação e fortificação do vínculo com clientes e consumidores finais. Com isso, a maximização das vendas e da competição, consolidação da imagem e fidelização de clientes podem ser mencionadas como vantagens dessa implementação (PALADINI, 2009).

No setor alimentício, a qualidade deve estar presente desde a chegada da matéria-prima até a comercialização do produto final (VERGARA, 2016). Vale

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa demonstrou a opinião unânime, por parte dos responsáveis pela entrevista, sobre a possível ligação da competitividade e a sobrevivência dos estabelecimentos com a gestão de qualidade. Além disso, todos os estabelecimentos afirmaram seu comprometimento com a qualidade dos seus produtos ofertados. Mas, quando

ressaltar que a cadeia produtiva alimentícia é crítica pois pode ser causadora de possíveis surtos de doenças alimentares. Esses surtos geralmente são decorrentes, na maioria das vezes, devido às instalações inadequadas, falta de controle na aquisição das matérias-primas e da falta de treinamento dos manipuladores dos alimentos, desde a higiene pessoal, a manipulação na chegada, armazenamento, preparo, preservação e comercialização do produto. A garantia da qualidade e da segurança alimentar é assegurada, mundialmente, como direito do consumidor. Diante disso, este setor busca garantir, cada vez mais, a qualidade dos seus produtos e serviços, pois um produto de qualidade, empregado e elaborado diante de severas regras sanitárias, torna-se um construtor de vendas. (MENDONÇA *et al.*, 2011).

questionado sobre a implantação de um SGQ, 20,00 % dos estabelecimentos não possuíam e mencionaram, como principais motivos da inexistência deste sistema, a falta de verba para investimento e a falta de capacitação por parte dos funcionários. Dentre os estabelecimentos que afirmaram possuir SGQ, a maioria havia implantado a menos de 1 ano ou há mais de 11 anos. A

ferramenta de qualidade mais utilizada pelos estabelecimentos tratava-se da BPF e do PPPHO. Grande parte dos estabelecimentos afirmou possuir implantação ou certificação da ISO 9001, o que possibilitou a maximização dos seus resultados. Os principais benefícios obtidos com a implantação do SGQ foi a melhoria da qualidade dos produtos e das suas

vendas, bem como melhoria da satisfação dos clientes.

Conclui-se, portanto, que todos estabelecimentos entrevistados mostraram-se preocupados com a gestão de qualidade de seus produtos, mas apenas 80,00 % possuía um SGQ implantado que possibilitou a maximização dos seus resultados, e conseqüentemente, causou melhoria da satisfação dos seus clientes.

## 5 AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos meus amigos, familiares e professores, pelo auxílio na conclusão de mais uma etapa acadêmica. Em especial à minha colega de profissão e

orientadora dessa pesquisa, Karina L. Andrade, pelo conhecimento e excelente amparo.

## 6 REFERÊNCIAS

ABEC. **Elaborando trabalhos científicos**. 3. ed. Barra do Garças: ABEC/UNIVAR. 140 p. 2015.

DEMING, W. E. **Qualidade: a revolução da administração**. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990.

DUARTE, C. I. P. **Implementação do sistema de gestão da qualidade NP EN ISO 9001: 2008 numa indústria de produção de presunto**. 2012. 156 f. Dissertação (Mestrado em Tecnologia e Segurança Alimentar) – Universidade Nova de Lisboa, Lisboa, 2012.

FERREIRA, J. D.; BUOSI, V. V. A.; GASPARINI, V. A. A Importância da Qualidade nas Organizações. **UNOPAR Científica, Ciências Jurídicas e Empresariais**, v. 17, n. 1, p. 50-55. 2016.

FISTER, C. G. **Controles de qualidade utilizados em empresas agroindustriais no polo regional de Ponta Grossa/PR**. 2014. 35 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Engenharia de Produção) – Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa, 2014.

GARVIN, D. A. **Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

KIRKOV, L. B. S.; SILVA, A. M. M. **Ferramentas da qualidade nas indústrias alimentícias: uma revisão da literatura.** 2017. 15 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Engenharia de Produção) – Universidade de Rio Verde, Rio Verde, 2017.

LOPES, J. C. C. **Gestão da qualidade: decisão ou constrangimento estratégico.** 2014. 76 f. Dissertação (Mestrado em Estratégia Empresarial) – Universidade Europeia, Lisboa, 2014.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à administração.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

MENDONÇA, M. T. *et al.* As diversas faces da qualidade: análise em uma indústria frigorífica em Mato Grosso do Sul. *In: XXXI encontro nacional de engenharia de produção. Inovação Tecnológica e Propriedade Intelectual: Desafios da Engenharia de Produção na Consolidação do Brasil no Cenário Econômico Mundial.* Belo Horizonte, MG, Brasil, 04 a 07 de outubro de 2011. **Anais [...].** Belo Horizonte: 2011. Disponível em: [http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2011\\_TN\\_STP\\_135\\_855\\_17967.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2011_TN_STP_135_855_17967.pdf). Acesso em: 25 mar. 2020.

OLIVEIRA, A. S. *et al.* A Qualidade percebida pode ser um antecedente direto da lealdade assim com a satisfação: um estudo em processo de compra no varejo. **Gestão & Planejamento**, v. 16, n. 2, 2015.

PALADINI, E. P. As bases históricas da Gestão da Qualidade: a abordagem clássica da administração e seu impacto na moderna gestão da qualidade. **Gestão & Produção**, v. 5, n. 3, p. 168-186. 1998.

PALADINI, E. P. **Gestão Estratégica da Qualidade.** São Paulo: Atlas, 2009.

PROENÇA, T. A. **O processo de certificação de um Sistema de Gestão de Qualidade e Ambiente.** 2011. 95 f. Relatório de Estágio Curricular (Mestrado em Gestão) – Universidade de Coimbra, Coimbra, 2011.

SEBRAE - SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. **Anuário do Trabalho na Micro e Pequena Empresa 2013.** 6. ed. Brasília, DF: DIEESE, 2013. 284 p.

SILVA, J. R. A. R. **Gestão da qualidade: estudo conceitual.** 2006. 39 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) – Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2006.

TELES, L. B. **Ferramentas e sistema de custo aplicados a gestão da qualidade no agronegócio.** 2014. 68 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa, 2014.

TONELI, W. **Módulo gestão da qualidade.** 2016. Disponível em: <http://unesav.com.br/ckfinder/userfiles/files/s/2-APOSTILA%20GESTAO%20DA%20QUALIDADE%20-%20UNESAV.pdf>. Acesso em: 21 mar. 2020.

VASCONCELLOS, A. L. C. de.; LUCAS, S. F. Gestão pela qualidade: dos primórdios aos modelos de excelência em gestão. *In: VIII CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO*, Rio de Janeiro, RJ, Brasil, 08 a 09 de junho de 2012. **Anais [...].** Rio de Janeiro: 2012. Disponível em: [http://www.inovarse.org/sites/default/files/T12\\_0455\\_2998.pdf](http://www.inovarse.org/sites/default/files/T12_0455_2998.pdf). Acesso em: 25 mar. 2020.

VERGARA, C. M. A. C. Gestão da qualidade na área de alimentos. **Revista de Nutrição e Vigilância em Saúde**, [s. l.], v. 2, n. 3, p. 99-100, 2016.