

João Dallamuta
Luiz César de Oliveira
Henrique Ajuz Holzmann
(Organizadores)



Administração, Empreendedorismo e Inovação 6

João Dallamuta
Luiz César de Oliveira
Henrique Ajuz Holzmann
(Organizadores)



Administração, Empreendedorismo e Inovação 6

2019 by Atena Editora
Copyright © Atena Editora
Copyright do Texto © 2019 Os Autores
Copyright da Edição © 2019 Atena Editora
Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira
Diagramação: Lorena Prestes
Edição de Arte: Lorena Prestes
Revisão: Os Autores



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição Creative Commons. Atribuição 4.0 Internacional (CC BY 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores. Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

Conselho Editorial

Ciências Humanas e Sociais Aplicadas

Profª Drª Adriana Demite Stephani – Universidade Federal do Tocantins
Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia
Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Faria – Universidade Estácio de Sá
Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima
Prof. Dr. Fabiano Tadeu Grazioli – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Profª Drª Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Universidade Federal do Maranhão
Profª Drª Miranilde Oliveira Neves – Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Sandra Regina Gardacho Pietrobom – Universidade Estadual do Centro-Oeste
Profª Drª Sheila Marta Carregosa Rocha – Universidade do Estado da Bahia
Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Ciências Agrárias e Multidisciplinar

Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano
Prof. Dr. Antonio Pasqualetto – Pontifícia Universidade Católica de Goiás
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná
Profª Drª Diocléa Almeida Seabra Silva – Universidade Federal Rural da Amazônia
Prof. Dr. Écio Souza Diniz – Universidade Federal de Viçosa
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Prof. Dr. Jorge González Aguilera – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Júlio César Ribeiro – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

Ciências Biológicas e da Saúde

Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás
Prof. Dr. Edson da Silva – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
Profª Drª Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Profª Drª Magnólia de Araújo Campos – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federaci do Rio Grande do Norte
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

Ciências Exatas e da Terra e Engenharias

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto
Prof. Dr. Alexandre Leite dos Santos Silva – Universidade Federal do Piauí
Profª Drª Carmen Lúcia Voigt – Universidade Norte do Paraná
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará
Prof. Dr. Juliano Carlo Rufino de Freitas – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Neiva Maria de Almeida – Universidade Federal da Paraíba
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)	
A238	Administração, empreendedorismo e inovação 6 [recurso eletrônico] / Organizadores João Dallamuta, Luiz César de Oliveira, Henrique Ajuz Holzmann. – Ponta Grossa, PR: Atena Editora, 2019. – (Administração, Empreendedorismo e Inovação; v. 6) Formato: PDF Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader Modo de acesso: World Wide Web Inclui bibliografia ISBN 978-85-7247-775-8 DOI 10.22533/at.ed.758191111 1. Administração. 2. Empreendedorismo. 3. Inovações tecnológicas. I. Dallamuta, João. II. Oliveira, Luiz César de. III. Holzmann, Henrique Ajuz. IV. Série. CDD 658.421
Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422	

Atena Editora
Ponta Grossa – Paraná - Brasil
www.atenaeditora.com.br
contato@atenaeditora.com.br

APRESENTAÇÃO

Esta obra é composta por pesquisas realizadas por professores de cursos de gestão. Optamos por uma abordagem multidisciplinar por acreditarmos que esta é a realidade da pesquisa em nossos dias.

Optamos pela separação em áreas amplas de conhecimento. No volume 1, trabalhos com uma abordagem empreendedora. No volume 2, trabalhos com vertentes em comportamento do consumidor e mercados. E no volume 3 uma abordagem gerencial ampla.

A realidade é que não se consegue mais compartimentar áreas do conhecimento dentro de fronteiras rígidas, com a mesma facilidade do passado recente. Se isto é um desafio para trabalhos de natureza mais burocrática como métricas de produtividade e indexação de pesquisa, para os profissionais modernos está mescla é bem-vinda, porque os desafios da multidisciplinariedade estão presentes no mercado e começam a ecoar no ambiente mais ortodoxo da academia.

Aos autores e editores, nosso agradecimento pela oportunidade de organização da obra, críticas e sugestões são sempre bem-vindas.

Boa leitura

João Dallamuta
Luiz César de Oliveira
Henrique Ajuz Holzmann

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1	1
REGIME DIFERENCIADO DE CONTRATAÇÕES: AVALIAÇÃO DO GANHO DE EFICIÊNCIA EM OBRAS DE INFRAESTRUTURA	
Pedro Henrique Pena Pereira	
DOI 10.22533/at.ed.7581911111	
CAPÍTULO 2	15
CONTABILIDADE COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO	
Ana Paula Klein	
Caciane Tainara Bloch	
Fabiane Luísa Zwick	
Diego Leonardo Wietholter	
DOI 10.22533/at.ed.7581911112	
CAPÍTULO 3	25
O FEEDBACK COMO FERRAMENTA NA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	
Marcelo Nunes da Silva	
Maria Aparecida Canale Balduino	
DOI 10.22533/at.ed.7581911113	
CAPÍTULO 4	36
ASPECTOS RELEVANTES PARA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	
Roberto Medeiros da Fonsêca Cavalcante	
DOI 10.22533/at.ed.7581911114	
CAPÍTULO 5	47
BENEFÍCIOS RELACIONADOS COM SERVIÇOS TERCEIRIZADOS	
Wagner Igarashi	
Flávia Mayara Segate	
Deisy Cristina Corrêa Igarashi	
Lilian Moreira de Alvarenga Assolari	
Solange Pimentel	
DOI 10.22533/at.ed.7581911115	
CAPÍTULO 6	60
GERENCIAMENTO DA QUALIDADE TOTAL COMO FERRAMENTA DE COMPETITIVIDADE NAS ORGANIZAÇÕES	
Hevelynn Franco Martins	
Dirson Leite Lima Júnior	
Sérgio Henrique Ferreira Martins	
DOI 10.22533/at.ed.7581911116	
CAPÍTULO 7	72
GESTÃO & GOVERNANÇA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: PROPOSIÇÃO DE UM MODELO DE LEAN INFORMATION TECHNOLOGY PARA PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS	
Jefferson Soares dos Santos	
DOI 10.22533/at.ed.7581911117	

CAPÍTULO 8	90
IMPLEMENTATION OF SCENARIO PROSPECTING METHODS IN ECOLOGICAL FOOTPRINT INDICATORS FOR THE IDENTIFICATION OF AN ENVIRONMENTAL BALANCE IN THE PRODUCTION AND GLOBAL CONSUMPTION OF BEEF	
Regina da Silva de Camargo Barros	
DOI 10.22533/at.ed.7581911118	
CAPÍTULO 9	106
LOGÍSTICA DE TUBOS DE REVESTIMENTO E COMPLETAÇÃO NO MERCADO OFFSHORE UTILIZANDO A METODOLOGIA DMAIC PARA AUMENTO DA PRODUTIVIDADE E REDUÇÃO DE DESPERDÍCIOS: UM ESTUDO DE CASO	
Junnia Fidalgo Barbosa Otacílio José Moreira	
DOI 10.22533/at.ed.7581911119	
CAPÍTULO 10	119
O IMPACTO DO REGISTRO CONTÁBIL NA PROMOÇÃO DA REPUTAÇÃO E RECIPROCIDADE	
Anderson José Freitas de Cerqueira	
DOI 10.22533/at.ed.75819111110	
CAPÍTULO 11	132
INTEGRAÇÃO INTERNA E EXTERNA E A CAPACIDADE DE ABSORÇÃO COMO DETERMINANTES DO DESEMPENHO OPERACIONAL	
Adriana dos Santos Litvay	
DOI 10.22533/at.ed.75819111111	
CAPÍTULO 12	146
PERDENDO ALTITUDE: ASCENSÃO E DECLÍNIO DA INFRAERO	
Elaine Arantes Omar Daniel Martins Netto Jorge Miguel dos Reis Silva	
DOI 10.22533/at.ed.75819111112	
CAPÍTULO 13	166
ANÁLISE ENVOLTÓRIA DE DADOS: UMA APLICAÇÃO NO POLO INDUSTRIAL DE MANAUS (PIM)	
Afonso Fonseca Fernandes Américo Matsuo Minori Raimundo Nonato de Souza Morais	
DOI 10.22533/at.ed.75819111113	
CAPÍTULO 14	179
GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS ADMINISTRATIVOS NO ÂMBITO DO INSTITUTO FEDERAL DO MARANHÃO (IFMA) CAMPUS PRESIDENTE DUTRA	
Deivid Pereira Ribeiro Francisco Kenedy Quinderé Aquino Ítalo Anderson dos Santos Araújo	
DOI 10.22533/at.ed.75819111114	

CAPÍTULO 15	194
AVALIAÇÃO DA EFICIÊNCIA DOS GASTOS DO INSTITUTO FEDERAL DE DO NORTE DE MINAS GERAIS – IFNMG	
Gabriela Matos Miranda de Figueiredo Adriano Leal Bruni	
DOI 10.22533/at.ed.75819111115	
CAPÍTULO 16	206
GOVERNANÇA EM REDES DE POLÍTICAS PÚBLICAS: RIGIDEZ E CONTROLE, OU FLEXIBILIDADE E COESÃO?	
Anne Carolina Tonon Seneme Casarin Miguel Eugenio Minuzzi Vilanova Ernesto Michelangelo Giglio	
DOI 10.22533/at.ed.75819111116	
CAPÍTULO 17	225
“TIPO SOCIETÁRIO COOPERATIVA”	
Aramis Moutinho Junior	
DOI 10.22533/at.ed.75819111117	
CAPÍTULO 18	238
PROPOSTA DE MODELO DE AUDITORIA OPERACIONAL PARTICIPATIVA PARA O TCE/SC	
Thais Schmitz Serpa	
DOI 10.22533/at.ed.75819111118	
CAPÍTULO 19	258
POLÍTICAS PÚBLICAS E PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR DO SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL	
Elvis de Assis Amaral	
DOI 10.22533/at.ed.75819111119	
CAPÍTULO 20	275
A PERCEPÇÃO ENTRE O REAL E O IDEAL DOS FATORES DA CULTURA E O CLIMA ORGANIZACIONAL DENTRO DAS TRÊS DELEGACIAS DA POLÍCIA FEDERAL NA REGIÃO DE FRONTEIRA DO BRASIL	
Eliane Rodrigues do Carmo Sandra Maria Coltre	
DOI 10.22533/at.ed.75819111120	
CAPÍTULO 21	289
CONTROLE INTERNO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL: UM ESTUDO NO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO DO NORTE DE MINAS GERAIS (IFNMG)	
Rui Martins da Rocha Sônia Maria da Silva Gomes	
DOI 10.22533/at.ed.75819111121	

CAPÍTULO 22 302

TEORIA DA AGÊNCIA E SUA RELAÇÃO COM O DESEMPENHO ORGANIZACIONAL:
UM ESTUDO EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRA BRASILEIRAS

Valdir Recalde de Oliveira
Juliano Lima Soares

DOI 10.22533/at.ed.75819111122

CAPÍTULO 23 324

POLÍTICAS DE GESTÃO DE PESSOAS E FATORES DE PRESSÃO NO TRABALHO:
ESTUDO DE CASO EM UM HOSPITAL PRIVADO

Pedro Eduardo da Silva Castelsoni
Zélia Miranda Kilimnik
Kelly de Moraes

DOI 10.22533/at.ed.75819111123

CAPÍTULO 24 336

ESTUDO SOBRE A GESTÃO DE RESÍDUO: UMA PROPOSTA DE APLICAÇÃO DAS
FERRAMENTAS 5S E FLUXOGRAMA NO AMBIENTE HOSPITALAR

Mariangela Catelani Souza
Elizângela Cristina Begido Caldeira
Bruna Grassetti Fonseca
Carlos Alípio Caldeira
Lygia Aparecida das Graças Gonçalves Corrêa
Anderson G. Penachiotti
Fausto Rangel Castilho Padilha
Patricia Cristina de Oliveira Brito Cecconi
Humberto Cecconi
Ana Paula Garrido de Queiroga
Tulio do Amaral Pessoa
Felipe Fonseca dos Santos Marques

DOI 10.22533/at.ed.75819111124

CAPÍTULO 25 347

DETERMINANTES DO *RATING* DE CRÉDITO DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS
EM PAÍSES EMERGENTES E NÃO-EMERGENTES

Joao Tupinambá Gomes Neto
José Alves Dantas
Jorge Katsumi Niyama

DOI 10.22533/at.ed.75819111125

CAPÍTULO 26 368

COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL: ANÁLISE DO SUPORTE COMO
ANTECEDENTE E DA CIDADANIA COMO CONSEQUENTE

Márcia Baima Taleires de Vasconcelos
Ana Paula Moreno Pinho

DOI 10.22533/at.ed.75819111126

CAPÍTULO 27 381

PERCEPÇÕES DE MICRO E PEQUENOS EMPRESÁRIOS QUANTO À UTILIDADE
DE INFORMAÇÕES FINANCEIRAS

Deisy Cristina Corrêa Igarashi

Solange Pimentel
Wagner Igarashi
Flávia Mayara Segate

DOI 10.22533/at.ed.75819111127

CAPÍTULO 28 395

O COMPORTAMENTO DO INVESTIDOR NO MERCADO FINANCEIRO

Luiz Valdeci Primolan
Gildo de Souza Biserra
Larissa Santos Gomes Silva
Jéssica Carolina dos Santos
Harley Viana Nascimento

DOI 10.22533/at.ed.75819111128

CAPÍTULO 29 407

OPORTUNIDADES DE CRESCIMENTO DO ARRANJO PRODUTIVO LOCAL DA PISCICULTURA NA REGIÃO METROPOLITANA DE MANAUS

Simone Cristina Silva Moraes

DOI 10.22533/at.ed.75819111129

CAPÍTULO 30 420

OS CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO DO PORTE DE EMPRESAS PREJUDICAM AS MICRO, PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS

Jean Gleyson Farias Martins
Jizabely De Araujo Atanasio Martins
Rodrigo José Guerra Leone
César Ricardo Maia De Vasconcelos
Rossana Medeiros Ataíde Sampaio
Ricardo Vitor Fernandes Da Silva

DOI 10.22533/at.ed.75819111130

SOBRE OS ORGANIZADORES..... 439

ÍNDICE REMISSIVO 440

GERENCIAMENTO DA QUALIDADE TOTAL COMO FERRAMENTA DE COMPETITIVIDADE NAS ORGANIZAÇÕES

Hevelynn Franco Martins

Universidade Estadual de Feira de Santana,
Programa de Pós-Graduação em Biotecnologia

Feira de Santana – Bahia

Dirson Leite Lima Júnior

Faculdade Anísio Teixeira, Departamento de
Engenharia de Produção

Feira de Santana – Bahia

Sérgio Henrique Ferreira Martins

Faculdade Pitágoras, Departamento de
Engenharia

Feira de Santana – Bahia

RESUMO: Este estudo teve como objetivo analisar o papel do gerenciamento da qualidade total como ferramenta de competitividade nas organizações. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica, descritiva e qualitativa, que traz uma reflexão dos achados da literatura sobre a temática. Ao longo dos tempos o gerenciamento da qualidade vem se tornando um elemento de apoio ao sucesso empresarial, por possibilitar através de suas ferramentas e processos auxiliar a empresa na consecução dos caminhos necessários para a implementação da qualidade de forma adequada, estabelecendo critérios para sua manutenção, controle e desenvolvimento contínuo. Nesse sentido, ao auxiliar a organização da melhoria de seus processos e ampliar as perspectivas de geração

de serviços e produtos em consonância com as expectativas dos clientes internos e externos, a Gestão da Qualidade possibilita que a empresa ganhe competitividade na medida em que esta passa a gerar produtos e serviços mais atrativos, construindo uma imagem diferencial no mercado.

PALAVRAS-CHAVE: gerenciamento da qualidade, competitividade, organizações.

TOTAL QUALITY MANAGEMENT AS A COMPETITIVENESS TOOL IN ORGANIZATIONS

ABSTRACT: This study made it possible to analyze the role of total quality management as a competitiveness tool in organizations. It is a bibliographical research, descriptive and qualitative, that brings a reflection about the findings of the literature on the subject. Throughout the time quality management has become an element of support for business success for enabling, through its tools and procedures, to assist the company in achieving the necessary means for the implementation of quality in an appropriate way, establishing criteria for its maintenance, control and continuous development. This way, by helping the organization of the improvement of its procedures and expanding the perspectives of service and product generation according to

the expectations of internal and external customers, Quality Management enables the company to gain competitiveness as it starts generating more attractive products and services, building a differential image in the market.

KEYWORDS: quality management, competitiveness, organizations.

1 | INTRODUÇÃO

Segundo Barbosa *et al* (2017), o reconhecimento de que a qualidade é uma arma estratégica efetiva em um mercado cada vez mais competitivo têm forçado as empresas a implantarem programas buscando a melhoria de seus produtos e serviços. A implantação de ferramentas e sistemas de controle de qualidade, que conforme explanam Nogueira *et al* (2000) podem contribuir como instrumento estratégico, na medida em que orientam aos gestores a conduzir as ações da empresa dentro de padrões aceitáveis no consumo de seus recursos humanos, materiais e tecnológicos, possibilitando-lhe obter vantagem competitiva, na medida em que conseguem atingir seus objetivos e metas.

Os sistemas de gestão da qualidade (SGQ) são um meio para a introdução e sistematização da filosofia e dos procedimentos da qualidade nas organizações. Seu enfoque é no desenvolvimento, implementação, padronização, manutenção e melhoria da qualidade de processos, produtos e serviços (OLIVEIRA *et al.*, 2016).

Dessa forma a Gestão da Qualidade Total (GQT), representa a busca da satisfação, não só do cliente, mas de todos os “stakeholders” (entidades significativas na existência da empresa) e também da excelência organizacional da empresa. Abrange o gerenciamento do grau de eficácia e de eficiência em todos os elementos internos e externos à empresa, impactados pela existência do empreendimento. Seria, portanto, o estado ótimo de eficiência e eficácia na ação de todos os elementos que constituem a existência da empresa, extrapolando os conceitos de qualidade dos produtos e serviços. Este conceito se estende à limpeza, atenção no atendimento, funcionários bem vestidos, educados e bem treinados, que trabalhem satisfeitos, além de um pós-venda e serviço de atendimento ao cliente eficaz. (PORTOGENTE, 2016).

Segundo Silva (2009, p.22), os SGQ responsáveis pela definição de um conjunto de medidas organizacionais que evidenciam de forma clara a maneira com que as empresas lidam com aspectos relacionados com: os resultados das avaliações dos seus produtos ou serviços; o feedback de clientes; os resultados de auditorias internas ou externas; o tratamento de não conformidades; o tratamento de reclamações internas ou externas; e o desencadeamento, acompanhamento e verificação da eficácia de ações corretivas, preventivas e de melhoria.

O uso do SGQ normalmente está associado à implementação das normas ISO 9000. Bertaglia (2003) afirma que a ISO constitui na atualidade como um atestado

de confirmação de qualidade de que os produtos e serviços prestados pela empresa certificada estão de acordo com suas normas e podem ser aceitos em empresas globais, não importando a localização geográfica ou idioma. Nesse sentido, quando uma organização possui um registro ISO está declarando que se preocupa com estruturas de controle e comunicação suficientemente capazes de garantir que seus processos de geração de produtos ou serviços estão construídos para atender a demanda de máxima qualidade e segurança do produto.

Avaliando esses aspectos, o estudo em questão tem como objetivo responder ao seguinte problema de pesquisa: de que forma o gerenciamento da qualidade pode contribuir como ferramenta competitiva nas instituições?

2 | METODOLOGIA

Foi realizada uma revisão qualitativa da literatura, que consiste em uma forma de síntese dos resultados de estudos relacionados a um determinado problema, analisando suas contribuições. (MALHOTRA, 2005).

A proposta deste estudo foi revisar a literatura referente ao gerenciamento da qualidade como forma de contribuição para a competitividade nas instituições. Para tanto, foi realizada a pesquisa a partir da base de dados Scopus, no site www.scopus.com/home.url. A escolha desta base de dados ocorreu por ser considerada a maior base de dados multidisciplinar de resumos, citações e textos completos da literatura científica mundial, lançada pela Editora Elsevier no ano de 2004 (GRÁCIO; OLIVEIRA, 2012). Efetuou-se uma pesquisa dos artigos publicados entre os anos de 2000 a 2019 (um período de 19 anos).

3 | REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 Qualidade Total

Silva e Saraiva (2012, p. 4) enfatizam que: “a Qualidade é a totalidade dos atributos e características de um produto ou serviço que podem satisfazer as necessidades explícitas ou implícitas dos clientes”.

Para Pires (2012, p. 43):

A qualidade inicia-se pela identificação das necessidades dos clientes (interface da empresa com o mercado), seguindo-se lhe, o que podemos chamar de expressão funcional da necessidade (o que o produto/serviço deve fazer); (...) A qualidade não está apenas, nem fundamentalmente na produção/prestação de serviço, mas cada vez mais na interface da organização com os seus clientes.

Esse conceito, demarca a fase do processo de evolução da qualidade, a qual se inicia na década de 1950 no Japão e nos Estados Unidos se desencadeia na década de 1980 com a implementação da Gestão pela Qualidade Total, GQT, cujas

práticas constituem uma nova filosofia de gestão baseada na melhoria contínua dos seus processos internos, assim entendidos desde ao fabril, a relação entre todos os departamentos que contribuem para a geração de resultados e cumprimento de sua missão e objetivos (PIRES, 2012).

Para Soares (2004, p, 39) a GQT:

É uma filosofia na qual a atenção da inspeção e detecção de defeitos se desloca para as práticas capazes de identificar defeitos potenciais e de impedi-los de ocorrer. Na gestão para QT se enfatiza a busca contínua por medidas de melhoria nos processos e, além disso, a ênfase recai sobre o conhecimento dos clientes, tanto interna quanto externamente, e na satisfação de suas expectativas.

De modo global, a GQT constitui uma combinação de tecnologias vinculadas ao conceito de prevenção de defeitos, melhoria contínua, concentração no cliente e ideia de que o cumprimento dos objetivos da organização é responsabilidade de todos (SOARES, 2004).

3.2 Gerenciamento da Qualidade E Sua Importância

No Brasil, os primeiros passos para a introdução da Gestão da Qualidade se deu entre 1971 e 1972, quando então as empresas Volkswagem do Brasil e a Johnson & Johnson implementam os Círculos de Controle de Qualidade - CCQ, como ferramentas de apoio estratégico ao seu desenvolvimento. Tal denominação caracteriza a atividade de supervisão de qualidade realizada por um pequeno grupo de cinco a doze pessoas de uma mesma organização, com a finalidade de analisar e propor soluções para os problemas de qualidade e produção (FALCONI, 2004).

Conforme afirma Pires (2012), Joseph Moses Juran (1904 - 2008) foi autor de vários livros e ajudou a alçar a Qualidade do âmbito operacional para o gerencial. Introduziu diversas abordagens dentro da filosofia da qualidade entre elas a ideia vinculada ao planejamento e a gestão de custos. Propôs a trilogia da qualidade: planejamento, controle e melhoria. O planejamento consiste no processo de identificar os clientes e suas necessidades, criando produtos para satisfazê-las. O controle está relacionado ao processo de avaliar o desempenho atual, criando mecanismos capazes de tornar o processo produtivo eficiente a partir do momento em que se é conhecido em todas as suas etapas, incluindo-se os recursos alocados em cada fase. A melhoria da qualidade consiste no reconhecimento da necessidade de aperfeiçoamento e transformação das oportunidades de melhoria numa tarefa de todos os trabalhadores.

Ao propor sua visão sobre qualidade, Juran (1904 - 2008) não apenas introduziu uma visão mais abrangente para a implementação dos sistemas atuais, como também destacou a importância das pessoas no gerenciamento da qualidade. Na visão proposta, a qualidade é o resultado de um adequado acompanhamento gerencial da organização, nos seus processos operacionais como um todo, alinhando-se meios, recursos e objetivos organizacionais (PALADINE, 2006; PIRES, 2012).

- IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DA QUALIDADE PARA AS ORGANIZAÇÕES

Conforme Marino (2006), a qualidade observou diferentes abordagens ao longo do tempo sendo até hoje fator de sucesso para as empresas e vem se tornando um alvo fundamental para a continuidade das organizações no mercado, principalmente diante do acirramento da competição.

O mundo empresarial cada vez mais tem se dado conta, que não é possível se chegar ao alcance de resultados sem que os desejos da empresa estejam alinhados com as necessidades dos clientes externos e internos. Nesse âmbito, a busca de alternativas capazes de potencializar o resultado, garantindo a geração de produtos e serviços mais adequados ao perfil do consumidor, tornou a qualidade um fator primordial para as organizações, já que esta é o principal atributo evidenciado como elemento essencial para a escolha ou procura por um produto ou serviço.

Paladini (2006) afirma que, como a única forma de sobrevivência da empresa está na venda de seus produtos ou serviços e tal ação depende da vontade do cliente, logo se percebe que o fator qualidade contribui significativamente para tornar a empresa mais atrativa no mercado, e, portanto, mais competitiva.

Maciel e Silva (2014) expõem que a qualidade possui uma relação direta com a competitividade na medida em que contribuir de forma estratégica para que a empresa consiga fidelizar clientes, alcançar objetivos e metas e a partir da implementação de um padrão de qualidade se tornar um diferencial dentro do mercado. Nesse âmbito, percebe-se que a importância da gestão da qualidade reside no fato de que quando esta permite que a empresa consiga implementar com efetividade a qualidade, consegue obter maiores resultados, obtendo clientes internos e externos satisfeitos, como também garantindo a otimização de custos, na medida em que as ferramentas de qualidade contribuem para a melhoria de seus processos internos.

- ESTRATÉGIAS COMPETITIVAS

O conceito de estratégia foi criado na Grécia Antiga, a palavra *stratego* significava a arte ou a ciência de um general. A aplicação na administração de organizações foi intensificada em meados do século XIX, quando as mudanças no ambiente organizacional passaram a exigir das empresas uma reestruturação de suas estratégias e processos, de modo a continuarem competitivas (OLIVEIRA, 2008).

Churchill e Peter (2003, p.48) definem como a “capacidade de ter um desempenho melhor que o dos concorrentes na oferta de algo que o mercado valorize”. Cada contexto demanda uma estratégia diferente para que o posicionamento de mercado seja alcançado (GINSBERG; BLOOM, 2004).

Porter (2004) define estratégias competitivas como a posição favorável em termos de lucratividade sustentável, representada por ganhos acima da média do mercado específico e, acrescenta que a obtenção dessa vantagem depende de a organização conseguir manter fidelizados compradores que paguem pelos seus produtos valores

maiores que o seu custo operacional. Nesse contexto e diante dos elevados níveis de tecnologia atualmente existentes se torna imperativo para as empresas a busca constante de mecanismos eficientes que possam contribuir para otimizar os gastos empregados no processo de geração de produtos e serviços e isso demanda uma visão não apenas pela busca de procedimentos eficientes na gestão de estoque, como um conhecimento ampliado de aspectos fundamentais para manutenção da qualidade e adequado emprego de recursos em materiais.

Para Porter (2004, p.67) a estratégia constitui:

Um conjunto de orientações seguidas por uma empresa ou empreendimento, visando à melhoria de sua posição (frente às forças competitivas), através da seleção de linhas de negócio, alocação de recursos entre essas linhas e a criação de ações integradas entre as várias unidades da empresa.

Oliveira (2011), de modo complementar, sugere que análise estratégica deve apresentar algumas premissas básicas. São elas:

(I) deve-se considerar o ambiente e suas variáveis relevantes no qual está inserida a empresa; (II) esse ambiente proporciona a empresa oportunidades que deverão ser usufruídas e ameaças que deverão ser evitadas; (III) para enfrentar essa situação do ambiente externo, a empresa deverá ter pleno conhecimento de seus pontos fortes e fracos; (IV) esse processo de análise interna e externa deverá ser realista; integrado, sustentado, contínuo e acumulativo (OLIVEIRA, 2011, p. 76).

Luecke (2008), afirma que a estratégia começa com metas, que surgem naturalmente da missão da entidade. Que por sua vez, são influenciadas por uma percepção interativa do ambiente externo e das capacidades internas da organização.

Kotler (2000) cita que as estratégias podem ser divididas em: estratégias de crescimento e estratégias competitivas. As estratégias de crescimento - geralmente visam ao longo prazo, objetivando maior penetração de mercado, desenvolvimento de mercado, de produto, criação de conglomerados diversificados etc.

3.3 Uso das Ferramentas da Qualidade como Estratégia Organizacional

As ferramentas de qualidade citadas abaixo foram escolhidas por serem as mais utilizadas como apoio para a melhoria contínua dos processos e produtos/serviços de uma empresa. As ferramentas de qualidade são técnicas que se usam para definir, medir, analisar e propor soluções para problemas que podem ser encontrados e interferem no bom desenrolar dos processos de trabalho. Elas têm sido estudadas e aplicadas, principalmente, a partir da década de 1950, com base em conceitos existentes na época em diversas indústrias e cujas práticas persistem até hoje com bons resultados (BURMESTER, 2013).

DIAGRAMA DE PARETO

Consiste em uma técnica de análise de causas que foi desenvolvida pelo economista Vilfredo Pareto e baseia-se em princípio de que um pequeno número de causas (igualmente 20%) é responsável pela maioria dos problemas (geralmente 80%). A aplicação do diagrama de Pareto, segundo Oliveira *et al* (2016, p. 37), tem como objetivos: a) Identificar, detalhar e analisar problemas (erros, falhas, gastos, retrabalhos, etc.) e suas respectivas causas (operador, equipamento, matéria-prima, etc.); b) Estratificar, visualizar e priorizar as ações que focalizam os melhores resultados; c) Confirmar os resultados das ações de melhoria; d) Verificar a situação atual através de diagramas históricos analisando os efeitos das mudanças efetuadas no processo; e) Detalhar as causas maiores dos problemas e os itens responsáveis pelos maiores impactos objetivando a eliminação da causa; f) Definir as melhorias de um projeto através da detecção das principais fontes de custo, não conformidades, atividades que não agregam valor etc.

DIAGRAMA DE CAUSA E EFEITO

Também denominada de Diagrama de Ishikawa ou Diagrama Espinha de Peixe, devido à sua forma, o Diagrama de Causa e Efeito é uma ferramenta utilizada para explicar como vários fatores em um determinado processo podem ser comuns entre si e estar relacionados. Pode ser elaborado perante os seguintes passos: determinar o problema a ser estudado, relatar suas possíveis causas, registrando-a, construir o diagrama agrupando as causas a partir das seis perspectivas: mão-de-obra, método, matéria-prima, medida e meio-ambiente (também denominadas de 6" M"), analisar o diagrama afim de identificar as verdadeiras causas do problema analisado e por fim, destacar alternativas para a sua correção (GOMES *et al*, 2012).

FOLHA DE REGISTRO

Também denominada de folha de verificação, consiste em um formulário no qual os itens a serem examinados já estão listados, nela o agente responsável pelo controle de qualidade poderá listar observações e identificar valores, defeitos e aspectos pertinentes a cada item vinculados aos processos de geração de produtos e serviços, facilitando a organização, coleta e padronização dos dados as serem supervisionados e analisados (WERKEMA, 2006).

HISTOGRAMA

Tal ferramenta consiste em um modelo de apresentação de dados em forma de gráfico de barras que ilustra a distribuição de frequência de um determinado evento, efeito ou ação. No campo organizacional, ela pode contribuir para evidenciação de como variam a frequência de seus diversos processos (LAGROSEN, 2005).

DIAGRAMA DE DISPERSÃO

Consiste em uma representação gráfica de valores simultâneos de duas variáveis relacionadas a um mesmo processo, mostrando o que acontece com uma variável quando outra se altera, permitindo assim a verificação de causa e efeitos entre elas (MARTINS, 2013).

BRAINSTORMING

É uma ferramenta utilizada para identificar as causas dos processos, também conhecida como “tempestade de ideia”; e consiste em levantar informações sobre um problema ou realidade a partir da opinião e voz de grupos de pessoas envolvidas no processo, que posteriormente irão avaliar essas ideias, categorizando e priorizando as áreas de melhoria (VIDAL, 2009; KHANNA, 2009).

PLANO DE AÇÃO 5W2H

É uma técnica que visa identificar dados e rotinas mais importantes de um projeto, contribuindo para se auxiliar na organização, controle, planejamento do projeto, bem como na identificação de seu desenvolvimento a partir da evidenciação de responsabilidades, tempo, ações desenvolvidas e dos meios e tarefas utilizadas para sua consecução (OLIVEIRA *et al.*, 2016).

CICLO PDCA

O Ciclo PDCA está dividido em quatro fases bem definidas e distintas, ao relatar sobre as fases do ciclo PDCA, Andrade (2003) explana que a primeira fase que se caracteriza pelo PLANEJAR é o momento em que a organização estabelece os objetivos e processos necessários para alcançar os resultados almejados que devem estar em consonância com os requisitos do cliente e políticas da organização. A segunda fase se refere ao FAZER que está relacionado com a execução das ações estabelecidas no plano de ação definidas na fase anterior, sendo realizadas no cronograma determinado, tendo todas as ações registradas e supervisionadas. A terceira fase denominada de CHECAR abrange o processo de verificação da eficácia das ações realizadas. Na quarta fase denominada de AGIR, tem-se como responsabilidade a padronização dos procedimentos implementados na fase 2, transformando-os em um procedimento padrão.

4 | RESULTADOS E DISCUSSÃO

A boa prática da gestão da qualidade aliado a ambiental é fundamental para as organizações do século XXI, trazendo vários benefícios para as empresas e tendo um compromisso e conscientização ao meio ambiente. A relevância de melhorias é o ponto essencial entre as organizações, criando assim sistemas que ajudarão nos

processos futuros estabelecidos por cada indústria. Foi possível verificar que tanto a gestão da qualidade como a gestão ambiental tem atraído um efeito significativo, e que as inovações são bem-vindas à gestão como forma de melhoramento dos bens e serviços. Os sistemas de gestão da qualidade e ambiental são processos que trazem uma melhoria eficiente no mercado, buscando sempre aprimorar e inovar os existentes nas organizações. Assim, a gestão da qualidade e a gestão ambiental são de suma importância para as empresas trazendo reduções de custos, melhoramento na satisfação das partes interessadas, prevenção das ameaças que podem surgir ao ambiente e um efeito positivo no desempenho organizacional (MACIEL E SILVA, 2014).

Segundo estudo realizado por Nadae, Oliveira e Oliveira (2009), observou-se que a adoção dos programas e ferramentas da qualidade, durante o processo de implantação do SGQ e da certificação, auxilia a manter os objetivos relacionados à qualidade dos produtos e serviços traçados pelas organizações, a percepção da necessidade do uso e pleno entendimento dos programas e ferramentas da qualidade foram reconhecidas por todas as empresas estudadas.

As vantagens em se utilizar o ciclo PDCA, citadas pela empresa, são: o elevado nível de organização promovido pelo ciclo, permitindo a busca da melhoria contínua (fato esse evidenciado no nível operacional, onde a prática do sistema da qualidade, segundo entrevistados, reduziu o retrabalho no canteiro de obras); o amadurecimento das pessoas envolvidas na verificação e solução de problemas; e a retroalimentação promovida pelo ciclo, uma vez que as ações cujas eficácias foram comprovadas podem ser reutilizadas para solucionar outros problemas de naturezas iguais (ANDRADE, 2003).

Segundo estudo realizado por Fornari (2010), a utilização do diagrama de causa-efeito e do PDCA se apareceram como alternativas para se potencializar as pesquisas referentes à reutilização dos resíduos sólidos do fruto Coco - Verde, pois apresentaram uma metodologia e um caminho a ser percorrido em cada etapa para se obter o resultado esperado. Em particular, o uso da metodologia apresentada pelo PDCA se mostrou eficaz, pois de forma intuitiva norteava as tomadas de ações, ou seja, dividindo as mesmas por etapas. Pelo Diagrama de Ishikawa, podem-se conhecer as principais causas referentes ao acúmulo do resíduo deste material ao meio, e assim as ações serem tomadas perante as estas. Além disso, seguindo a metodologia de melhoria contínua referente ao ciclo PDCA, ficou ao término do projeto uma nova meta para desencadear um novo ciclo, que é a difusão da tecnologia desenvolvida em empresas e cooperativas. Além também, propriamente dentro do laboratório como forma de se encontrar as melhores condições que favoreçam a boas propriedades mecânicas destes novos materiais.

Segundo Marino (2006), o uso dos conceitos de Gestão da Qualidade e Gestão do Conhecimento como fatores-chave para a produtividade e competitividade organizacional, pretende expor diversas visões ligadas a estes contextos, buscando

entender o impacto destes temas na inovação dos processos organizacionais. Isso permite concluir que é impossível implementar a gestão da qualidade sem o devido uso da informação.

Baseado no estudo realizado por Neto, Pereira e Mariano (2012), observou-se que o processo de gerenciamento de problemas estabelece, de forma muito acertada, o formato ou o processo de tratamento, mas não cria ferramentas de gestão para suporte e análise das causas. Daí a importância do uso conjunto do processo de gerenciamento de problemas com as ferramentas da qualidade, tornou-se possível validar o uso conjunto e demonstrar a melhoria dos indicadores.

5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em uma época caracterizada pela intensificação da globalização econômica, torna-se necessário que as empresas ofereçam produtos e serviços de qualidade, tal fato evidencia que o debate sobre práticas e métodos que possam dar subsídios a implementação da qualidade nas organizações, constitui uma ferramenta imprescindível à sobrevivência das empresas no mercado.

A Gestão da Qualidade, por sua vez constitui algo complexo e demarcado pela necessidade de introdução de práticas, técnicas, sistemas e ferramentas que possam colaborar com a melhoria dos processos internos organizacionais, visando a obtenção de um nível satisfatório de qualidade. Várias ferramentas podem ser utilizadas para tal ímpeto, tais como: o diagrama de pareto, fluxograma, histogramas, diagrama de causa e efeito, ciclo PDCA, entre outros.

Com base nas informações apresentadas percebe-se que o estudo em questão atendeu aos seus objetivos e respondeu ao problema de pesquisa. Contudo não tem ele um fim em si mesmo e sugere novos estudos que a partir das constatações aqui evidenciadas possam trazer maiores reflexões sobre a importância da Gestão da Qualidade para a competitividade das organizações que possam trazer estudos de casos sobre sua aplicação junto a Entidades dos diversos ramos de negócio.

REFERÊNCIAS

ABNT - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR ISO 9000. **Sistemas de Gestão da Qualidade** - Fundamentos e Vocabulário. 2000. Disponível em: <www.standardconsultoria.com/files/814048ce04d8cdf2b1ba9438be3100979185463.pdf>. Acesso em 14 junho de 2019.

ANDRADE, F.F.D. **O método de melhorias PDCA**. Dissertação (Mestrado em Engenharia Civil). Escola Politécnica - EP: São Paulo, 2003.

BARBOSA, F. M.; GAMBI, L. N.; GEROLAMO, M. C. **Liderança e gestão da qualidade—um estudo correlacional entre estilos de liderança e princípios da gestão da qualidade**. Gest. prod, v. 24, n. 3, p. 438-449, 2017.

BERTAGLIA, P. R. **Logística e gerenciamento da cadeia de abastecimento**. São Paulo: Saraiva,

2003.

BURMESTER, H. **Gestão da Qualidade Hospitalar**. 1.ed. São Paulo: Saraiva, 2013

CHURCHILL, G. A.; PETER, J. P. **Marketing: criando valor para os clientes**. São Paulo: Saraiva, 2003.

FALCONI, V. **TQC – Controle Total da Qualidade**, 2.ed. Minas Gerais: INDG, 2004.

FORNARI, C.C. M. **Aplicação da Ferramenta da Qualidade (Diagrama de Ishikawa) e do PDCA no Desenvolvimento de Pesquisa para a reutilização dos Resíduos Sólidos de Coco Verde**. INGEPRO – Inovação, Gestão e Produção, vol. 02, n. 09, p. 1-9, set. 2010.

GINSBERG, J. M.; BLOOM, P. **Choosing the right green marketing strategy**. MIT Sloan Management Review, v.46, n.1, p.79-84, 2004.

GOMES NETO, B. J.; PEREIRA, F. L. G.; MARIANO, S. R. H. **Melhoria dos Serviços de TI através da Aplicação de um modelo de Governança e Ferramentas de Qualidade**: um estudo de caso. Sistemas & Gestão, v. 7, p. 546-553, 2012.

GRÁCIO, M. C. C.; OLIVEIRA, E. F. T. Estudo comparativo teórico metodológico dos índices normalizados de citação: uma aplicação na ciência brasileira (1996-2012). **Encontro Brasileiro de Bibliometria e Cientometria**, v. 4, 2014. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/45347>>. Acesso em: 30 jul. 2019.

KHANNA, V. K. 5 “S” and TQM status in Indian organizations. **The TQM Journal**, v. 21, n. 5, p. 486-501, 2009. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1108/17542730910983407>>. Acesso em 19 junho de 2019.

KOTLER, P. **Administração de Marketing: Análise, Planejamento, Implementação e Controle**. São Paulo: Atlas: 2000.

LAGROSEN, S. **Quality management and environment: exploring the connections**. **International Journal of Quality & Reliability Management**, v. 24, n. 4, p. 333-346, 2007. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1108/02656710710740527>>. Acesso em 12 de junho de 2019.

LUECKE, R. **Estratégia**. Rio de Janeiro: Record, 2008.

MACIEL, A.; SILVA, D. P. **A Importância da Gestão da Qualidade e Ambiental nas Organizações do Século XXI**. In: Simpósio de Engenharia de Produção. 4., 2014, São Cristóvão SE. Anais eletrônicos... 2014. Disponível em: http://simprodufs.weebly.com/uploads/2/4/5/6/24_566044/simprod_2014_01.pdf>. Acesso em: 12 de fevereiro 2019.

MALHOTRA, N. K., **Introdução à Pesquisa de Marketing**. São Paulo: Prentice Hall do Brasil. 2005.

MARINO, L. H. F. C. **Gestão da qualidade e gestão do conhecimento**: fatores-chave para produtividade e competitividade empresarial. In: SIMPEP, 13., 2006, Bauru -SP. Anais eletrônicos. Disponível em: <http://www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais_13/artigos/598.pdf>. Acesso em 22 de março de 2019.

MARTINS, M. **Diagrama de Dispersão ou Correlação**. 2013. Disponível em: <http://www.blogdaqualidade.com.br/diagrama-de-dispersao-ou-de-correlacao/>. Acesso em: 18 de abril de 2019.

MIGUEL, P.A.C. **Qualidade: Enfoques e Ferramentas**. 1 ed. São Paulo: Artliber, 2006.

NOGUEIRA, J. C.; CHAVES, N. M. D.; SANTOS R. F. **Gerenciamento do CCQ**. Belo Horizonte: Desenvolvimento Gerencial, 2000.

OLIVEIRA, D. P. R. **Planejamento Estratégico: Conceitos, Metodologias, Práticas**. São Paulo: Atlas, 2008.

OLIVEIRA, D. P. R. **Planejamento Estratégico. Conceitos, Metodologias e Práticas**. São Paulo: Atlas, 2011. 335 p.

OLIVEIRA, S. E.; ALLORA, V.; SAKAMOTO, F. T. C. **Utilização conjunta do método UP' – Unidade de Produção (UEP') com o Diagrama de Pareto para identificar as oportunidades de melhoria dos processos de fabricação - um estudo na agroindústria de abate de frango**. In: Congresso Brasileiro de Custos, 33., Porto de Galinhas- PE, 2016. Anais eletrônicos. Disponível em: <<https://anaiscbc.emnuvens.com.br/anais/article/view/2173/2173>>. Acesso em 15 de fevereiro de 2019.

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**. GEPROS. Gestão da Produção, Operações e Sistemas. Local, ano 4, n. 4, p. 93-114, dez. 2009. Disponível em: <<http://revista.feb.unesp.br/index.php/gepros/index>>. Acesso em 19 de junho de 2019.

NETO, B. J. G.; PEREIRA, F. L. G.; MARIANO, S. R. H. **Melhoria dos serviços de TI através da aplicação de um modelo de governança e ferramentas de qualidade: um estudo de caso**. Sistemas & Gestão, v. 7, n. 4, p. 546-553, 2012.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade: teoria e casos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

PIRES, A. R. **Sistemas de Gestão da Qualidade - Ambiente, Segurança, Responsabilidade Social, Indústria, Serviços, Administração Pública e Educação**. Lisboa: Edições Silabo, 2012.

PORTOGENTE. **GQT – Gestão da Qualidade Total**. 2016. Disponível em: <<https://portogente.com.br/portopedia/73984-gqt-gestao-da-qualidade-total>>. Acesso em: 30 de julho de 2019.

PORTER, M. E. **Estratégia competitiva**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

SILVA, S.; SARAIVA, M. A. **Gestão da Qualidade como diferencial competitivo na Satisfação e Fidelização de clientes**. 2012. Disponível em: <https://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/5430/1/A%20Gest%C3%A3o%20da%20Qualidade%20como%20diferencial%20competitivo%20na%20Satisfa%C3%A7%C3%A3o%20e%20Fideliza%C3%A7%C3%A3o%20de%20clientes_Silva.Saraiva.pdf>. Acesso em: 17 de julho de 2019.

SILVA, M. A. **Desenvolvimento e implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade**. 2009. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade de Aveiro, Portugal. 2009. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10773/1715>>. Acesso em 15 de março de 2019.

THOMPSON JR. A. A.; STRICKLAND III, A. J. **Planejamento estratégico: elaboração, implementação e execução**. São Paulo: Pioneira, 2000.

SOARES, C. S. **As Ferramentas de Comunicação Interna na Gestão para a Qualidade**. 2004. 74 f. Monografia (Curso de Comunicação Social) Universidade Federal de Juiz de Fora. Juiz de Fora: UFJF, 2004. Disponível em: <<http://www.ufjf.br/facom/files/2013/04/CSoares.pdf>>. Acesso em: 30 de julho 2019.

WERKEMA, M. C. C. **Ferramentas Estatísticas Básicas para o Gerenciamento de Processos**. Belo Horizonte: Werkema Editora Ltda., 2006.

ÍNDICE REMISSIVO

A

Administração pública 1, 4, 6, 7, 12, 71, 147, 164, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 187, 188, 189, 192, 205, 210, 215, 222, 223, 224, 250, 253, 254, 255, 262, 289, 290, 291, 300, 301

Avaliação de desempenho 25, 26, 27, 28, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 136, 169, 178, 219, 304, 307, 315, 316

B

BCC 166, 167, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 198

C

Capacidade de absorção 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143

CCR 166, 167, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 198

Competitividade 4, 36, 37, 46, 50, 60, 62, 64, 68, 69, 70, 86, 134, 135, 141, 181, 302, 324, 337, 338, 407, 408, 428, 429, 431, 438

Contabilidade 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 50, 51, 53, 58, 119, 120, 121, 122, 124, 125, 126, 127, 129, 254, 301, 323, 335, 363, 365, 366, 379, 380, 392, 393, 436

Contratações públicas 1, 3, 4, 12, 13, 14

Contratos administrativos 179, 180, 183, 187, 188, 192, 193, 263

Cooperativa 225, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 234, 235, 236

Cooperativismo 122, 225, 226, 228, 229, 230, 231, 233, 234, 235, 236, 237, 416, 417

D

DEA 166, 167, 168, 169, 170, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 194, 196, 197, 198

Desempenho operacional 132, 133, 134, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142

Direito cooperativo 225

E

Eficiência 1, 3, 4, 6, 7, 12, 13, 16, 28, 32, 34, 38, 39, 43, 50, 61, 78, 85, 90, 133, 137, 149, 152, 158, 159, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 183, 187, 188, 192, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 204, 205, 216, 233, 235, 239, 240, 265, 271, 290, 301, 305, 306, 338, 378, 385, 417

Estratégias em cooperativas 225

Ética 15, 16, 18, 24, 131, 215, 288, 292, 346, 419

Experimento 119, 121, 123, 124, 129, 266, 271

F

Feedback 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 61, 244, 285, 287, 313, 332

Ferramenta de gestão 25, 32, 33

Fiscalização 4, 13, 161, 179, 180, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 238, 243, 244, 245, 246, 247, 248, 249, 250, 252, 257, 263, 387

G

Gastos públicos 194, 195, 197, 204, 238, 242, 291, 301

Gerenciamento da qualidade 60, 62, 63

Gestão 15, 18, 19, 25, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 40, 45, 46, 47, 49, 51, 53, 55, 57, 58, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 106, 107, 109, 111, 114, 116, 117, 118, 133, 135, 136, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 156, 157, 158, 159, 160, 162, 163, 179, 180, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 202, 204, 205, 207, 208, 209, 210, 211, 214, 215, 216, 223, 224, 225, 227, 228, 230, 238, 239, 240, 241, 242, 243, 244, 245, 248, 249, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 259, 263, 264, 275, 278, 279, 288, 292, 297, 298, 299, 300, 301, 306, 321, 324, 326, 327, 328, 329, 330, 332, 333, 334, 335, 336, 337, 338, 339, 340, 341, 344, 345, 346, 355, 366, 368, 370, 371, 378, 379, 381, 382, 383, 384, 385, 391, 392, 419, 424, 426, 432, 433, 435, 436, 437, 438, 439

Gestão aeroportuária 146

Gestão de cooperativas 225

Governança 70, 71, 72, 73, 75, 76, 77, 78, 79, 81, 83, 84, 86, 87, 88, 89, 160, 206, 207, 208, 209, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 254, 264, 271, 292, 300, 303, 366, 407, 417, 419

Governança de tecnologia da informação 72, 73, 75, 76, 86, 87

I

Infraero 7, 146, 147, 148, 149, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164

Institutos federais de educação 194, 290

Integração com cliente 132, 135, 141, 142

Integração com fornecedor 132, 134, 135, 140, 141

Integração interna 132, 134, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 278, 279

L

Lean Information Technology 72, 73

Lei 8.666/93 1, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 181, 183, 191, 192

M

Manutenção de registros históricos 119

O

Obras de infraestrutura 1, 2, 3, 4, 7, 12

Organização empregadora profissional 47, 48

Organizações 25, 26, 28, 31, 36, 37, 40, 41, 43, 44, 45, 49, 58, 60, 61, 64, 67, 68, 69, 70, 73, 131, 132, 133, 135, 136, 137, 150, 151, 164, 179, 217, 224, 225, 227, 229, 238, 240, 245, 247, 248, 251, 275, 276, 277, 278, 279, 282, 287, 288, 292, 294, 303, 306, 315, 323, 332, 335, 346, 371, 378, 379, 383, 421, 425

P

Patrimônio 15, 17, 18, 22, 23, 24, 149, 262, 290, 351, 352, 353, 355, 399, 400, 423

Pequenas e Médias Empresas (PMES) 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 436

Perfil do colaborador 47

Políticas públicas 196, 198, 206, 207, 208, 209, 210, 211, 212, 214, 215, 216, 217, 219, 220, 221, 222, 223, 241, 245, 251, 255, 258, 419, 421, 431, 433, 434, 435

Produtividade 4, 13, 36, 37, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 50, 68, 70, 74, 106, 107, 116, 137, 170, 171, 188, 195, 196, 203, 228, 280, 326, 408, 418, 428

Profissional contabilista 15, 24

Q

Qualidade de vida no trabalho 33, 36, 37, 39, 41, 43, 44, 45, 46

R

Reciprocidade 119, 120, 121, 122, 123, 124, 129, 130, 213, 313, 371

Recursos humanos 36, 41, 43, 44, 50, 53, 61, 136, 194, 231, 264, 326, 334, 335

Redes 169, 206, 207, 208, 209, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 220, 221, 222, 223, 224

Regime diferenciado de contratações – rdc 1, 4, 12

Relações público-privadas 146

Reputação 119, 120, 121, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129

S

Sociedade 7, 15, 16, 17, 23, 24, 39, 40, 45, 48, 73, 120, 121, 122, 149, 151, 153, 156, 159, 160, 161, 162, 167, 180, 188, 195, 209, 210, 211, 212, 213, 216, 217, 219, 220, 223, 225, 227, 228, 230, 233, 234, 235, 236, 238, 239, 241, 242, 244, 245, 247, 248, 249, 250, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 260, 262, 267, 271, 277, 278, 280, 281, 282, 286, 287, 290, 291, 337, 340, 345, 378, 396, 398, 418

Sociedades mercantis 225

Sociedades por ações 225

T

Terceirização 47, 48, 51, 52, 54, 58, 150, 179, 180, 182

Transparência 4, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 123, 210, 211, 215, 216, 217, 219, 221, 241, 247, 249, 252, 254

Agência Brasileira do ISBN

ISBN 978-85-7247-775-8



9 788572 477758