

Gestão da Qualidade Total: uma estratégia para as pequenas e médias empresas

Ana Laura Canassa Basseto (UTFPR/Campus de Ponta Grossa) alcanassa@hotmail.com
Vitor Hugo dos Santos Filho (UTFPR/ Campus Ponta Grossa) vitorhugosantosfilho@hotmail.com
Mary Ane Aparecida Gonçalves (UTFPR/ Campus Ponta Grossa) maryanegoncalves@hotmail.com
João Luiz Kovalski (UTFPR/ Campus de Ponta Grossa) kovalski@utfpr.edu.br

Resumo:

Com a competitividade cada vez mais acirrada e na tentativa de estabelecer os padrões de qualidade internacionais, a implementação da Gestão da Qualidade Total (GQT) é vital para que as empresas permaneçam no mercado. O objetivo deste artigo é verificar através de uma revisão da literatura a importância da implementação da Gestão da Qualidade Total e que pode ser utilizada como uma estratégia também para as pequenas e médias empresas, já que a prática é pouco utilizada neste nível empresarial.

Palavras chave: Competitividade, Gestão da Qualidade Total, Pequenas e Médias empresas.

Total Quality Management: a strategy for small and medium-sized enterprises

Abstract

With increasingly competitive competitiveness and the attempt to establish international quality standards, the implementation of Total Quality Management (TQM) is vital for companies to remain in the market. The objective of this article is to verify through a literature review the importance of the implementation of Total Quality Management and that can be used as a strategy also for small and medium companies, since the practice is little used at this business level.

Key-words: Competitiveness, Total Quality Management, Small and Medium Enterprises.

1. Introdução

A Gestão da Qualidade Total (GQT), pode ser visto como uma opção estratégica no âmbito empresarial, para que se possa atingir melhoria na produtividade e vantagens competitivas perante a concorrência.

Com o passar dos anos, pequenas e médias empresas estão passando por um momento de transformação, buscando-se aprimorar estrategicamente para que se possam permanecer e atingir novos mercados já que a concorrência está cada vez mais acirrada.

De acordo com Wood e Urdan (1995), o Gerenciamento da Qualidade Total (TQM) é uma prática que incorpora tanto os elementos comportamentais quanto as novas práticas de gerenciamento.

De acordo com Reinhard (1996), a competitividade do mercado faz com que haja mudanças tanto no ambiente interno quanto no externo das empresas, exigindo respostas cada vez mais rápidas dos dirigentes.

Desta forma, para a implantação e o efetivo funcionamento da GQT, é necessário que haja a participação e a conscientização da importância de todos os colaboradores da empresa, já que a cultura da empresa passa por um período de mudanças.

Para Nord (1995), a utilização de quaisquer técnicas para se obter a estratégia de mercado tem como objetivo comum propor para as empresas serem competitivas e que possam sobreviver no mercado.

O objetivo deste estudo é levantar dados através da análise sistemática, mostrando que a Gestão da Qualidade Total pode ser utilizada como uma estratégia também para as pequenas e médias empresas, já que a prática é pouco utilizada neste nível empresarial. Estabelecendo assim a importância e as dificuldades aos empresários quanto a implantação da GQT.

2. Referencial Teórico

2.1 Gestão da Qualidade Total

Segundo Coltro (1996), a qualidade total é utilizada como uma ação administrativa, aplica-se qualidade tanto em produtos quanto em serviços, tendo como foco, atuar em todas as atividades da empresa. “Numa era de economia global não é possível garantir a sobrevivência da empresa apenas exigindo que as pessoas façam o melhor que puderem ou cobrando apenas resultados” (CAMPOS, 1992, p. 15).

De acordo com Bardine (2011), os principais princípios da qualidade total são:

- a) Total satisfação dos clientes;
- b) Desenvolvimento de recursos humanos;
- c) Constância de propósitos;
- d) Gerência participativa;
- e) Aperfeiçoamento contínuo;
- f) Garantia da qualidade;
- g) Delegação;
- h) Não aceitação de erros;
- i) Gerência de processos;

j) Disseminação de informações;

Para Martins (2012), a GQT é utilizada nas organizações para que se possa melhorar a competitividade, a flexibilidade e a eficácia da mesma.

De acordo com Carmo e Pontes (1999), as empresas estão buscando o aperfeiçoamento através da Gestão da Qualidade Total, mudando seu comportamento para que haja a implementação do programa e assim se possa atingir com efetividade todos os setores da empresa.

Para Ishikawa (1990), a GQT pode ser descrita de duas formas diferentes, a primeira seria em relação a pequena qualidade, a qual se limita em relação aos produtos e serviços. E a segunda, se diz respeito a grande qualidade, envolvendo a satisfação dos colaboradores que fazem parte da vida de uma organização.

Coltro (1996), a GQT é uma prática que tem o poder de influenciar na competitividade das empresas por diversos aspectos, tais como:

- a) Produtos sem defeitos, gerando uma confiabilidade nos produtos;
- b) Entrega dos produtos dentro do prazo;
- c) Utilização de indicadores de qualidade nas atividades de manufatura;
- d) Foco e a busca por excelência;
- e) Satisfação dos clientes;

2.2 Pequenas e médias empresas

De acordo com Sales e Souza Neto (2004), não existe uma definição no mundo no que se diz respeito sobre a conceituação e classificação das micro e pequenas empresas (MPE), já que cada país adota uma forma particular além das diferenças em relação aos aspectos de mercado.

Para Carmo e Pontes (1999), os programas que apoiam as Pequenas e Médias Empresas (PMEs), são apontados como uma forma estratégica para o desenvolvimento econômico.

De acordo com BNDS - Banco Nacional de Desenvolvimento (2017), as empresas são classificadas conforme seu rendimento de acordo com a receita operacional bruta ou a renda anual, conforme a Tabela 1.

Classificação	Receita Operacional Bruta ou Renda Anual
Microempresa	Menor ou igual a R\$ 360 mil
Pequena Empresa	Maior que R\$ 360 mil e menor ou igual a R\$ 3,6 milhões
Média Empresa	Maior que R\$ 3,6 milhões e menor ou igual a R\$ 300 milhões
Grande Empresa	Maior que R\$ 300 milhões

Fonte: BNDS (2017)

Tabela 1 – Classificação conforme a receita operacional bruta ou renda anual.

De acordo com Sebrae (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas) de Mato Grosso (2014), as micro e pequenas empresas geraram 27% do PIB (Produto Interno Bruto) no Brasil em 2011.

Para Domingos (2017), as micros e pequenas empresas podem alavancar a economia em um

curto prazo, já que foi criado neste ano o programa “Empreender Mais Simples: Menos Burocracia. Mais Crédito” que busca simplificar os problemas burocráticos enfrentados pelo os empresários.

3. Metodologia

3.1 Classificação da Pesquisa

Kauarak, Manhães e Medeiros (2010), definem pesquisa científica como a realização de uma busca planejada, desenvolvida e elaborada de acordo com as normas da metodologia científica criada pela ciência.

Já para Demo (2011), através da pesquisa, se consegue chegar a realidade. “Em termos cotidianos, pesquisa não é o ato isolado, intermitente, especial, mas atitude processual de investigação diante do desconhecido e dos limites que a natureza e a sociedade nos impõem” (DEMO, 2011, p. 16).

“A pesquisa é desenvolvida mediante o concurso dos conhecimentos disponíveis e a utilização cuidadosa de métodos e técnicas de investigação científica” (GIL, 2010, p. 1).

De acordo com os procedimentos técnicos, a pesquisa também é classificada como bibliográfica, pois para Gil (2010, p.29-31) “a pesquisa bibliográfica é elaborada com base em material já publicado. Tradicionalmente, esta modalidade de pesquisa inclui material impresso como livros, revistas, jornais, teses, dissertações e anais de eventos científicos”.

Foi realizada uma revisão de literatura através da análise sistemática de artigos, afim de identificar os estudos mais relevantes que possam contribuir para este presente artigo. Desta forma, os procedimentos utilizados para a análise sistemática serão apresentados em sequência.

3.2 Análise Sistemática de Literatura

Para poder fazer a análise sistemática de literatura foi utilizado o método *Methodi Ordinati*, o objetivo é identificar a realidade atual nos artigos científicos sobre o tema selecionado.

De acordo com Pagani et al. (2015), este método consiste basicamente em classificar os artigos de maior relevância. A sequência para realizar a revisão de literatura, foi da seguinte forma:

1. Selecionar as bases de dados;
2. Definir as palavras-chaves para poder fazer a combinação;
3. Definir o corte temporal para a busca;
4. Realizar as buscas nas bases de dados;
5. Eliminar a duplicação de artigos;
6. Eliminar artigos fora do tema escolhido
7. Qualificar os artigos utilizando *Methodi Ordinati*;
8. Realizar a leitura dos artigos na integra.

Para a realização desta pesquisa, iniciou-se no início do mês de julho de 2017 buscando primeiramente trabalhos científicos sobre o tema selecionado nas bases *Wef of Science* e *Scopus* e *Science Direct*, utilizando combinações de palavras-chave, conforme o Quadro 1:

COMBINAÇÕES DE PALAVRAS- CHAVE		
“total quality management”	and	“small and medium enterprises”

Fonte: Autores (2017)

Quadro 1: Combinações de palavras-chave.

Nesta pesquisa foi selecionado um período de 2012 até 2017, selecionando o período: *Published “2012” to “Present”*.

Após a combinação de palavras-chave e a definição dos critérios a serem utilizados para as buscas. Todos os artigos que foram resultados das palavras-chave foram agrupados e exportados para o *Software Mendeley*, para analisar os mesmos.

Foram aplicados os critérios para análise:

- Eliminar artigos em duplicidade;
- Eliminar artigos de conferências;
- Eliminar artigos fora do tema estudado;
- Aplicar *Methodi Ordinatio*.

De acordo com Pagani, Kovalski e Resende (2015), o *Methodi Ordinatio* apresenta critérios para selecionar artigos científicos, o *Index Ordinatio* (*InOrdinatio*), classifica os artigos de acordo com sua relevância científica, levando em consideração o fator de impacto da revista em que o jornal foi publicado, número de citações e o ano de publicação.

A Equação 1, baseia nos fatores de maior relevância como já foi descrito.

$$\text{InOrdinatio} = (F_i / 1000) + \alpha * [10 - (A_{Pe} - A_{Pu})] + (\sum C_i) \quad \text{Equação 1}$$

Fonte: Pagani, Kovalski e Resende (2015).

Onde:

F_i : Fator de impacto do periódico;

α : Coeficiente atribuído pelo pesquisador, normalmente 10;

A_{Pe} : Ano de realização da pesquisa;

A_{Pu} : Ano de publicação de artigo;

C_i : Número de citação do artigo em outros estudos.

Após a aplicação desta equação, foram selecionados os arquivos mais relevantes para as leituras na íntegra.

Para a realização da Análise Sistemática de Literatura, foram selecionadas as seguintes bases de dados: *Wef of Science*, *Scopus* e *Science Direct*.

Utilizando os critérios já descritos acima, foram feitas as combinações de palavras-chave, resultando nos seguintes números conforme os Quadros 2.

Bases	Número de artigos encontrados
Web of Science	22
Scopus	20
Science Direct	0
Total de Artigos	42

Fonte: Autores (2017)

Quadro 2: Busca de artigos nas bases de dados.

De acordo com o quadro apresentado, foi encontrado na base *Wef os Science* 22 artigos, na base *Scopus* 20 artigos e na base *Science Direct* 0 artigos, totalizando 42 artigos para a análise.

4. Resultados

Após agrupar os 42 artigos, foram eliminados por duplicidade 6 artigos, por conferências 3,

por leitura de títulos 20 e por leitura de resumos foram 6, resultando apenas em 7 artigos para leitura completa.

A maior parte dos artigos eram de conferências, porque dependendo das bases não possuem filtros, desta forma acabaram sendo agrupados com os demais artigos mas após a análise, foram excluídos.

Restando apenas 7 artigos, conforme o Quadro 3 abaixo.

Título	Autores	Ano	Revista
The impact of total quality management adoption on small and medium enterprises' financial performance	Kober, Ralph Subraamanniam, Thanesvary Watson, John	2012	Accounting and Finance
Quality management framework for the SME's food processing industry in Malaysia	Talib, H H A Ali, K A M Idris, F	2013	International Food Research Journal
Identification of important factors for implementation of TQM in Indian SMEs in context of Vidarbha and Khandesh region	Kalpande, S D Gupta, R C Dandekar, M D	2013	International Journal of Management and Enterprise Development
Does total quality management affect the performance of small and medium enterprises? A case of manufacturing smes in Ghana	Agbola, R M	2013	World Applied Sciences Journal
Total quality management practices, competitive strategies and financial performance: The case of the Palestinian industrial SMEs	Herzallah, A M Gutiérrez-Gutiérrez, L Munoz Rosas, J F	2014	Total Quality Management and Business Excellence
Prioritization of TQM practices in Brazilian medical device SMEs using Analytical Hierarchy Process (AHP) [Priorización de las prácticas de GCT en empresas de dispositivos médicos brasileños utilizando el Analytical Hierarchy Process (AHP)]	G. de Sousa-Mendes, G H Gomes-Salgado, E Moro-Ferrari, B E	2016	DYNA (Colombia)
Why Indian manufacturing SMEs are still reluctant in adopting total quality management	Majumdar, J P Manohar, B M	2016	International Journal of Productivity and Quality Management

Fonte: Autores (2017)

Quadro 3: Informações básicas dos artigos de maior relevância para o tema proposto.

5. Discussão

De acordo com (KOBBER et al., 2012), ainda falta pesquisas sobre o desempenho financeiro das pequenas e médias empresas na GQT, ainda que, elas representam uma grande proporção ativa

na economia. Os autores, realizaram uma pesquisa investigativa em relação as práticas da gestão da qualidade total no seu desempenho financeiro nas pequenas e médias empresas. A pesquisa foi realizada na Austrália e verificaram que as empresas adotaram GQT para melhorar o desempenho financeiro, porém a pesquisa se limita quanto aos dados utilizados, pois precisaria de mais tempo para avaliar o retorno da implementação da GQT. Foi constatado que nas pequenas e médias empresas, falta o compromisso na implementação GQT influenciando diretamente no desempenho financeiro.

Já os autores (TALIB et al., 2013), buscaram através de um estudo exploratório analisar as pequenas e médias empresas no ramo alimentício na Malásia, quanto as práticas da GQT. Há uma grande contribuição em relação ao setor alimentício na economia da Malásia, porém, a falta de apoio, habilidade e conhecimento ainda é um desafio para as pequenas e médias empresas. A pesquisa propõe que deveria utilizar questionários para validação das variáveis encontradas através da literatura e assim utilizar métodos estatísticos para se analisar os dados de desempenho nas pequenas e médias empresas. Contudo, a próxima etapa do estudo será relacionar o modelo de fatores críticos para o sucesso e o desempenho da organização utilizando um modelo de equação estrutural, além de examinar toda a organização para identificar os pontos críticos ou pontos de maior significância que contribuem para o sucesso da implementação da GQT.

Os autores (KALPANDE et al., 2013), realizaram um estudo que tenta identificar os pesos dos fatores críticos do sucesso na implementação da GQT em pequenas e médias empresas na região da Índia. Além da utilização de pesos para as avaliações, é utilizado também, o processo de hierarquia analítica. Os autores concluem que a maior parte das empresas utilizam os fatores básicos da GQT e considera-se como mais importante entre os fatores “compreender as necessidades dos clientes”, “compreensão comum sobre qualidade” e o “uso do processo de equipe”. Através do resultado, sugere um modelo hierárquico genérico para que as empresas possam priorizar os fatores críticos e partir disso formular as estratégias para implementar a GQT, tanto na região da Índia quanto outras regiões.

(AGBOLA, 2013), neste artigo, os autores verificam a relação entre as práticas da GQT e o desempenho e rentabilidade em pequenas e médias empresas em Gana. Através das pesquisas, descobriram a diferença entre as pequenas e médias empresas em relação ao seu nível de educação gerencial, conscientização da importância da GQT, tendo como principal objetivo a melhoria contínua e a importância de se colocar o cliente em primeiro lugar. O estudo identificou uma importância significativa na associação entre a implementação da GQT e o desempenho financeiro e organizacional das pequenas e médias empresas, com isto o governo deve prosseguir visando estimular as pequenas e médias empresas a buscar por treinamentos para os donos/gerentes. Além disso, o governo deve estimular as empresas a buscar por tecnologias modernas afim de priorizar melhorias nos processos produtivos nas empresas tornando as viáveis. E por fim, o Conselho de Padrões de Gana deverá também, aplicar regimes que garantem qualidade em bens e serviços para que possam atender os padrões internacionais.

O objetivo do artigo dos autores (HERZALLAH et al., 2014), foi examinar a relação da GQT em práticas das estratégias competitivas, liderança e diferenciação de custos e o desempenho na economia nas pequenas e médias empresas na Palestina. Foi realizada uma pesquisa em artigos para conceituar as práticas da GQT nas estratégias competitivas e nas escalas de desempenho financeiro. Através deste estudo, verificou-se que a GQT tem uma relação direta, positiva e significativa com as estratégias competitivas, além de estar diretamente relacionada ao

desempenho financeiro. Os autores identificaram que se as empresas querem melhorar seu desempenho devem implementar GQT, para que assim possam sobreviver com a competitividade do mercado além de melhorar os padrões de qualidade dos produtos visando a exportação. Como sugestão para trabalho futuro os autores indicaram aumentar o número de entrevistados, já que se concentrou na região da Palestina.

Já os autores (SOUSA-MENDES, DE et al., 2016), visaram neste artigo, priorizar as práticas do gerenciamento da qualidade total e verificar sua importâncias para a implementação em pequenas e médias empresas, utilizando um método de processo de hierarquia analítica. Através deste método identificou-se dois fatores estratégicos sistema de gestão da qualidade e planejamento da qualidade e um fator tático que seria o gerenciamento de processos que estão diretamente correlacionados e indicados por especialistas tendo uma grande relevância. Com estes resultados tornam-se uteis para a gerencia melhorar o desempenho através da GQT.

(MAJUMDAR; MANOHAR, 2016), realizaram uma pesquisa na literatura para verificar a importância da GQT para as pequenas e médias empresas na Índia, além de entrevistar gestores, identificando suas fraquezas e dificuldades na utilização da GQT. Após a coleta desses dados, foram organizados em uma ordem de importância, estabelecendo estratégias para melhoria nos pontos críticos e assim implementar com maior sucesso a GQT, visando melhorar o desempenho organizacional.

6. Conclusão

Com base nos estudos dos artigos na íntegra pode-se observar as dificuldades que as pequenas e médias empresas enfrentam quanto a implementação da GQT. Pode-se observar que a GQT é de grande importância para que as empresas possam permanecer estrategicamente no mercado, porém as mesmas enfrentam dificuldades quanto a sua implementação.

Verificou-se em alguns artigos como o dos autores Talib et al. (2013) e Agbola (2013) que a falta de apoio é a principal dificuldade da implementação, que o governo deveria incentivar com uma maior efetividade em treinamentos para os gestores das pequenas e médias quanto aos conceitos, para que os mesmos entendesse a relevância da implementação.

Através dos artigos analisados, pode-se verificar que com a implementação da GQT está diretamente relacionada ao desempenho financeiro, pois para que assim possam sobreviver com a competitividade do mercado além de melhorar os padrões de qualidade dos produtos visando a exportação.

De acordo com a proposta deste presente trabalho, foi feita a revisão sistemática para identificar os principais assuntos abordados em outros artigos científicos de acordo com o tema escolhido. Foi observado que a grande parte das pequenas e médias empresas que buscam pela GQT visam melhorias que conseqüentemente refletem em seus desempenhos financeiros, porém enfrentam dificuldades quanto a implementação.

Para possíveis trabalhos futuros, sugere-se uma pesquisa com um corte temporal maior, para que se possa coletar mais artigos científicos, para que se tenha um referencial teórico com maior embasamento sobre o tema pesquisado.

Referências

- AGBOLA, R. M.** *Does total quality management affect the performance of small and medium enterprises? A case of manufacturing smes in Ghana.* World Applied Sciences Journal, v. 28, n. 13, p. 1–9, 2013. Disponível em: <<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-84891783179%7B&%7Ddoi=10.5829%7B%25%7D2Fidosi.wasj.2013.28.efmo.27001%7B&%7DpartnerID=40%7B&%7Dmd5=8aaf0378ec704d20994f59a4d5828b29>>.
- BARDINE, Renan.** *Gestão pela Qualidade Total – GQT.* 2011. Disponível em <<http://www.coladaweb.com/administracao/gestao-pela-qualidade-total-gqt>> Acesso em 31/08/2017.
- BNDS – Banco Nacional do Desenvolvimento.** *Quem pode ser cliente.* Disponível em: <<http://www.bndes.gov.br/wps/portal/site/home/financiamento/guia/quem-pode-ser-cliente/>> Acesso em 31/08/2017.
- CAMPOS, Vicente Falconi.** *Controle da Qualidade Total.* Rio de Janeiro: Editora Bloch, 3ª edição, 1992.
- CARMO, V. B.; PONTES, C. C. C.** *Sistemas de informação gerenciais para programa de qualidade total em pequenas empresas da região de Campinas.* Revista Ciencia da Informação, v. 28, n. 1, p. 49-58, jan./abr. 1999.
- COLTRO, Alex.** *A gestão da qualidade total e suas influencias na competitividade empresarial.* Caderno de pesquisas em administração, v. 1, n° 2, 1996.
- DEMO, Pedro.** *Pesquisa: Principio Cientifico e Educativo.* 14. ed. São Paulo: Cortez, 2011.
- DOMINGOS, G.** *Micro e pequenas empresas podem alavancar economia no curto prazo.* Disponível em: <<https://www.poder360.com.br/opiniao/economia/micro-e-pequenas-empresas-podem-alavancar-economia-no-curto-prazo/>> Acesso em 31/08/2017.
- GIL, Antonio Carlos.** *Como elaborar projetos de pesquisa.* 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 184p.
- HERZALLAH, A. M.; GUTIÉRREZ-GUTIÉRREZ, L.; MUNOZ ROSAS, J. F.** *Total quality management practices, competitive strategies and financial performance: The case of the Palestinian industrial SMEs.* Total Quality Management and Business Excellence, v. 25, n. 5–6, p. 635–649, 2014. Disponível em: <<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-84893853795%7B&%7Ddoi=10.1080%7B%25%7D2F14783363.2013.824714%7B&%7DpartnerID=40%7B&%7Dmd5=c79cca51750a05a695d9fddcc19ec956>>.
- ISHIKAWA, K.** *Introduction to total quality control.* Tóquio, JUSE Press, 1990.
- KALPANDE, S. D.; GUPTA, R. C.; DANDEKAR, M. D.** *Identification of important factors for implementation of TQM in Indian SMEs in contex*
- KAUARAK, F. S.; MANHÃES, F. C.; MEDEIROS, C. H.** *Metodologia da pesquisa: um guia prático.* Bahia: Litterarum, 2010.
- KOBER, R.; SUBRAAMANNIAM, T.; WATSON, J.** *The impact of total quality management adoption on small and medium enterprises' financial performance.* ACCOUNTING AND FINANCE, v. 52, n. 2, p. 421–438, 2012.
- MAJUMDAR, J. P.; MANOHAR, B. M.** *Why Indian manufacturing SMEs are still reluctant in adopting total quality management.* International Journal of Productivity and Quality Management, v. 17, n. 1, p. 16–35, 2016. Disponível em: <<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-84948783987%7B&%7Ddoi=10.1504%7B%25%7D2FIJPQM.2016.073273%7B&%7DpartnerID=40%7B&%7Dmd5=4a5c5f6b3e47702cb13cf18e78939e03>>.
- MARTINS, R.** *Gestão da Qualidade Total (TQM).* Disponível em: <<http://www.blogdaqualidade.com.br/gestao-da-qualidade-total-tqm/>> Acesso em 31/08/2017.
- NORD, J. H., NORD, G. and. DARYL;** *Executive Information Systems: A study and comparative analysis;* Information & Management 29; p: 95-106, 1995.

PAGANI, R. N.; KOVALESKI, J. L.; RESENDE, L. M.. *Methodi ordinatio: a proposed methodology to select and rank relevant scientific papers encompassing the impact factor, number of citation, and year of publication.* Scientometrics, Springer, v. 105, n. 3, p. 2109–2135, 2015.

PORTAL DO BRASIL. *Micro e pequenas empresas movimentam R\$ 10,78 bi nas compras públicas de 2015.* Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/economia-e-emprego/2015/10/micro-e-pequenas-empresas-movimentam-r-10-78-bi-nas-compras-publicas-de-2015>> Acesso em 31/08/2017.

REINHARD, N.; *Evolução das ênfases gerenciais e de pesquisa na área de tecnologia de informática e de comunicações aplicada nas empresas;* Revista da Administração, São Paulo, v. 31; p: 5-6, 1996.

SALES, Alessandro Heleno e SOUZA NETO, Silvestre Prado de. *Empreendedorismo nas Micro e Pequenas Empresas no Brasil.* RPA – Revista de Práticas Administrativas, v.1 n° , 2 Set/Out. 2004

SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. *Micro e pequenas empresas geram 27% do PIB do Brasil.* Disponível: <<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/mt/noticias/micro-e-pequenas-empresas-geram-27-do-pib-do-brasil,ad0fc70646467410VgnVCM2000003c74010aRCRD>> Acesso em 01/09/2017.

SOUSA-MENDES, G. H. DE; GOMES-SALGADO, E.; MORO-FERRARI, B. E. *Prioritization of TQM practices in Brazilian medical device SMEs using Analytical Hierarchy Process (AHP) [Priorización de las prácticas de GCT en empresas de dispositivos médicos brasileños utilizando el Analytical Hierarchy Process (AHP)].* DYNA (Colombia), v. 83, n. 197, p. 195–203, 2016. Disponível em: <<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-84975148055%7B%7Ddoi=10.15446%7B%25%7D2Fdyna.v83n197.52205%7B%7DpartnerID=40%7B%7Ddmd5=9928ec660e0a3305377e4a15e0b75774>>.

TALIB, H. H. A.; ALI, K. A. M.; IDRIS, F. *Quality management framework for the SME's food processing industry in Malaysia.* International Food Research Journal, v. 20, n. 1, p. 147–164, 2013. Disponível em: <<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-84871477673%7B%7DpartnerID=40%7B%7Ddmd5=683ae350fa51f548fb0bad3b0ba61e32>>.

WOOD, Tomaz Jr; URDAN, Flavio Torres. *Gerenciamento da qualidade total: uma revisão crítica.* Revista de Administração de Empresas, v. 34, n. 6, p. 46-59, 1994.