



**Gestão da Qualidade no setor público e no Judiciário: tendências e
lacunas a partir de uma análise bibliométrica**

**Quality Management in the Public Sector and the Judiciary: Trends
and Gaps Based on a Bibliometric Analysis**

**Gestión de la calidad en el sector público y el poder judicial:
tendencias y brechas a partir de un análisis bibliométrico**

Jeziel Arantes França

Universidade Federal de Goiás (jezielarantesfranca@yahoo.com.br)

Fernanda Christina Teotonio Dias Troysi

Universidade Federal de Goiás (fernandatroysi@ufg.br)

Resumo

O tema deste artigo científico é a pesquisa em bases de dados sobre a aplicação da norma ISO 9001:2015 nos serviços públicos nos últimos anos. Seu objetivo é levantar quais são os principais autores, documentos mais citados e as revistas científicas mais relevantes relacionadas aos Sistemas de Gestão da Qualidade no âmbito público no mundo, isto é, o que não pertence à iniciativa privada, com foco principal na Justiça. A metodologia empregada foi a pesquisa por palavras-chave nas bases de dados Web Of Science e Scopus entre 2019 e 2024 (intervalo abrangente e atual para esse tipo de trabalho) e posteriormente em um *software* que faz uma síntese estatística sobre os documentos



Anais do Simpósio Acadêmico de Engenharia de Produção (SAEPRO) da EEL-USP

IX SAEPRO – 25 e 26 de novembro de 2025

levantados. Foi concluído apresentando os principais trabalhos científicos, autores, palavras-chaves, rede de colaboração e as duas lacunas de publicações científicas.

Palavras-chave: *Quality management, Management System, ISO 9001:2015, Public Service, Court.*

Abstract

The subject of this scientific article is database research on the application of ISO 9001:2015 in public services in recent years. Its objective is to identify the main authors, most cited documents, and most relevant scientific journals related to Quality Management Systems in the public sphere worldwide, i.e., those not belonging to the private sector, with a primary focus on the justice system. The methodology employed was keyword research in the Web Of Science and Scopus databases between 2019 and 2024 (a comprehensive and current interval for this type of work) and subsequently in software that performs a statistical synthesis of the documents surveyed. It was concluded by presenting the main scientific works, authors, keywords, collaboration network, and the two gaps in scientific publications.

Keywords: *Quality management, Management System, ISO 9001: 2015, Public Service, Court.*

Resumen

El tema de este artículo científico es la investigación en bases de datos sobre la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en los servicios públicos en los últimos años. Su objetivo es identificar los principales autores, los documentos más citados y las revistas científicas más relevantes relacionadas con los sistemas de gestión de la calidad en el ámbito público en todo el mundo, es decir, lo que no pertenece a la iniciativa privada, con un enfoque principal en la justicia. La metodología empleada fue la búsqueda por palabras clave en las bases de datos Web Of Science y Scopus entre 2019 y 2024



(intervalo amplio y actual para este tipo de trabajo) y, posteriormente, en un software que realiza una síntesis estadística de los documentos recopilados. Se concluyó presentando los principales trabajos científicos, autores, palabras clave, red de colaboración y las dos lagunas de las publicaciones científicas.

Palabras clave: *Quality management, Management System, ISO 9001:2015, Public Service, Court.*

1. INTRODUÇÃO

A qualidade consolidou-se como um ativo necessário para o desenvolvimento econômico de nações as quais a incorporaram em suas organizações. De acordo com Rodrik *et al.* (2004), a qualidade institucional é determinante para sustentar o crescimento econômico e o desenvolvimento. Aziz *et al.* (2018) destacam que, nos países árabes, instituições de qualidade tem maior capacidade de atrair investimentos estrangeiros. Já Sobel (2008) acrescenta que melhorias na qualidade institucional podem estimular o empreendedorismo produtivo, resultando em taxas de crescimento econômico mais elevadas.

No setor privado, a qualidade exerce forte influência, sobretudo em grandes organizações, que, segundo Bravi e Murmura (2021), tendem a adotar estruturas orientadas por processos. A ISO 9001:2015 incorpora essa orientação por processos, representando um marco regulatório que promove a padronização de sistemas de gestão com base em processos. Por outro lado, o setor público, apesar de sua abrangência em território e maiores recursos, ainda apresenta escassez de estudos científicos aplicados sobre o tema qualidade. López (2023) ressalta que a implementação da norma ISO 9001:2015 contribui positivamente para a qualidade dos serviços públicos.

Este trabalho tem como objetivo analisar o contexto da literatura científica sobre Sistemas de Gestão da Qualidade, com ênfase na aplicação da ABNT NBR ISO 9001:2015, no setor público e no Poder Judiciário, buscando e analisando as quantidades de artigos científicos relacionados às palavras-chaves, individualmente e combinadas, a fim de



evidenciar as atuais tendências e destacar os atores relevantes bem como as lacunas de pesquisa que possam orientar futuras pesquisas.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Embora o presente artigo científico tenha como objeto central a ABNT NBR ISO 9001:2015, é relevante contextualizar a atuação da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Trata-se de uma entidade privada sem fins lucrativos, fundada em 1940, responsável pela elaboração, difusão das normas técnicas brasileiras e reconhecida como foro nacional de normalização. A ABNT é membra fundadora de diversos organismos normativos internacionais, entre os quais se destaca a International Organization for Standardization (ISO) (ABNT, 2025).

A organização ISO, representada no Brasil pela ABNT, foi criada em 1946 com a finalidade de promover a padronização internacional, tendo publicado sua primeira norma em 1951, sobre temperatura de referência padrão para medições industriais. No campo da qualidade, a primeira norma publicada foi a ISO 9000:1987, que estabelecia diretrizes para gestão e garantia da qualidade, sem a opção de certificação. A certificação internacional foi introduzida apenas com a versão ISO 9001:1994, que contribuiu significativamente para sua disseminação e adoção global (ISO, 2015).

A versão mais recente da norma ISO 9001:2015, foi publicada no Brasil sob a designação ABNT NBR ISO 9001:2015. Essa versão consolidou-se como padrão internacional de requisitos mínimos para Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ) (Medic *et al.*, 2024) bem como adota a abordagem por processos estruturada no ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act) e na Estrutura de Alto Nível (EAN). As cláusulas da quarta à décima contêm, respectivamente, o contexto da organização, liderança, planejamento, apoio, operação, avaliação de desempenho e melhoria, sendo idênticas às previstas em normas como a ABNT NBR ISO 14001:2015 e a ABNT NBR ISO 45001:2018. Esse alinhamento fornece a integração em Sistemas de Gestão Integrada (SGI) (ABNT, 2025).



Anais do Simpósio Acadêmico de Engenharia de Produção (SAEPRO) da EEL-USP

IX SAEPRO – 25 e 26 de novembro de 2025

Destaca-se, ainda na norma ISO 9001:2015, a incorporação explícita da mentalidade de risco, presente de forma implícita em versões anteriores. A norma orienta as organizações a planejarem e implementarem ações que abordem riscos e oportunidades, promovendo benefícios relacionados à prevenção, ao controle e à melhoria contínua (López-Lemus, 2023 *apud* Almeida *et al.*, 2018).

A ABNT NBR ISO 9001:2015 também apresenta, como escopo, a especificação de requisitos destinados às organizações que buscam demonstrar sua capacidade de fornecer produtos e serviços com qualidade, aumentar a satisfação dos clientes, promover a melhoria contínua do sistema de gestão vigente e assegurar conformidade com padrões previamente estabelecidos. Bravi e Murmura (2022) destacam que a efetividade desse processo depende de valorização, educação e treinamento como instrumentos de suporte.

No Capítulo 4, dedicado ao contexto da organização, inicia-se a integração com normas ABNT NBR ISO 14001:2015 e ABNT NBR ISO 45001:2018. Esse contexto compreende o ambiente de negócios no qual a instituição está inserida, englobando fatores internos e externos que impactam seus objetivos estratégicos, entre os quais se destacam clientes, fornecedores, partes interessadas, aspectos ambientais, culturais e sociais (Medić *et al.*, 2024).

Outro elemento fundamental é a liderança (Capítulo 5), entendida como o comprometimento da Alta Direção, definida pela ABNT NBR ISO 9000:2015 como o conjunto de pessoas responsáveis por dirigir a organização. Às lideranças compete assegurar a eficácia do sistema de gestão da qualidade, prestar contas, estabelecer e atualizar a política e os objetivos da qualidade, integrar requisitos aos processos organizacionais, abordar a mentalidade de risco, prover recursos e manter a comunicação interna. Bravi e Murmura (2022) salientam que a versão de 2015 tornou explícita a gestão orientada a riscos e ampliou os requisitos voltados para a liderança.

O planejamento (Capítulo 6), por sua vez, deve contemplar ações voltadas ao tratamento de riscos e oportunidades, seja para anulá-los, mitigá-los ou potencializá-los, sempre em coerência com a política e os objetivos da qualidade. Além disso, exige-se a previsão de



Anais do Simpósio Acadêmico de Engenharia de Produção (SAEPRO) da EEL-USP

IX SAEPRO – 25 e 26 de novembro de 2025

planos voltados às mudanças no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), seus propósitos e consequências. Baschung (2023) reforça que o planejamento estratégico deve estar vinculado à mensuração de desempenho como condição para o alcance dos resultados pretendidos.

A Cláusula 7, sobre apoio, estabelece a necessidade de determinar e prover recursos essenciais para conceber, implementar, manter e aprimorar o SGQ. Nessa perspectiva, incluem-se pessoas, infraestrutura, ambiente de processos, ferramentas de medição e de monitoramento, competências, conhecimento organizacional, comunicação e informações documentadas (ABNT, 2015). Susanto *et al.* (2025) ressaltam que muitas organizações enfrentam dificuldades de implantação da norma em razão dos custos (impactando recursos) e da complexidade de seus requisitos.

No que se refere à operação, Capítulo 8, a norma envolve o planejamento e o controle de processos internos, a definição de requisitos externos, o projeto e o desenvolvimento de novos produtos ou serviços, bem como as modificações necessárias. Inclui, ainda, os controles aplicáveis a processos terceirizados, as comunicações relativas às operações, a identificação e a rastreabilidade de produtos, além da liberação de bens ou serviços para clientes ou partes interessadas. Susanto *et al.* (2025) enfatizam que o gerenciamento por processos busca assegurar a conformidade das entregas em relação aos requisitos estabelecidos.

A avaliação de desempenho, Capítulo 9, constitui-se em etapa estratégica conduzida pela Alta Direção e fundamentada na medição e monitoramento de indicadores-chave, como a satisfação dos clientes, a conformidade dos processos, os resultados obtidos e o desempenho de fornecedores. Essa avaliação é complementada pela realização de auditorias internas periódicas, cujas informações subsidiam análises críticas voltadas a melhorias, ajustes ou novos investimentos no SGQ. A norma exige, ainda, a retenção documentada de todas as evidências relacionadas a esse processo (ABNT, 2015).

A cláusula 10, de melhoria, orienta a Alta Direção a identificar, selecionar e implementar oportunidades voltadas ao aumento da satisfação dos clientes, à correção de falhas, à



mitigação de efeitos indesejados e à evolução contínua do SGQ. Esse processo está intrinsecamente relacionado às saídas das análises críticas decorrentes das auditorias internas. Barbosa *et al.* (2022) observam que o êxito na aplicação da norma, e por conseguinte na melhoria, não se limita ao cumprimento formal de seus requisitos, mas sobretudo do comprometimento.

Por fim, este artigo científico trata de uma análise bibliométrica de palavras-chave no período de janeiro de 2019 a dezembro 2024 (2025 não foi considerado, porque o ano ainda não está completo). A análise bibliométrica é um estudo quantitativo para análise de produções científicas. Sua finalidade é estudar artigos científicos, autores, periódicos, palavras-chave, redes de coautoria dentro de uma área científica para saber quais autores são os mais influentes, quais países publicam mais sobre o tema, quais as principais palavras-chave, quais artigos e revistas são os mais citados bem como as redes de colaboração. Costa *et al.* (2023) afirmam que a análise bibliométrica é um método de mapeamento de um tema específico para avaliar, detalhadamente, tópicos acadêmicos a partir das bases de dados. Já para Segundo Carvalho *et al.* (2023), A bibliometria é uma disciplina que busca medir a atividade científica e social e prever tendências por meio da análise da literatura.

Para a análise e interpretação dos dados foi utilizado o Bibliometrix R de RStudio, o qual é uma ferramenta de código aberto orientado para a investigação bibliométrica quantitativa.

3. MÉTODO

A seleção das palavras-chave foi realizada de forma criteriosa, em conformidade com o objeto da pesquisa. Os termos foram inicialmente definidos em português e posteriormente traduzidos para o inglês, considerando que as bases de dados selecionadas (Web of Science e Scopus) apresentam predominância de publicações nesse idioma. As palavras-chave utilizadas, as bases consultadas e o número de documentos recuperados encontram-se apresentados na Tabela 1.

Tabela 1 - Palavras-chave selecionadas para a análise bibliométrica (2019–2024).

Id.	Palavras-chave em Português	Palavras-chave em Inglês	Quantidades na Web Of Science	Quantidades na Scopus
1	QT	QT	21.181	14.830
2	Qualidade total	<i>Total quality</i>	2.048	31.971
3	Qualidade	<i>Quality</i>	1.500.459	1.834.393
4	CQT	CQT	326	233
5	Controle de Qualidade Total	<i>Total Quality Control</i>	9	31
6	Controle de qualidade	<i>Quality Control</i>	43.068	179.917
7	TQM	TQM	1.623	1.126
8	Gestão de qualidade Total	<i>Total quality management</i>	1.505	31.262
9	Gestão da Qualidade	<i>Quality management</i>	10.544	42.070
10	SGQ	QMS	1.215	1.394
11	Sistema de Gestão da Qualidade	<i>Quality Management System</i>	1.002	2.260
12	Gestão da Qualidade	<i>Management System</i>	34.305	89.589
13	ISO 9001:2015	<i>ISO 9001:2015</i>	201	308
14	Serviço Público	<i>Public service</i>	9.177	15.508
15	Tribunal	<i>Court</i>	46.078	58.003

As primeiras três palavras-chave em Inglês (Ids. 1, 2 e 3), apresentadas na Tabela 1, correspondem a QT, *Total Quality* e *Quality*, pesquisadas nas bases Web Of Science e Scopus entre 2019 e 2024. O termo QT, resultou em 21.181 registros na Web of Science e 14.830 na Scopus, totalizando 36.011 documentos. A elevada quantidade de resultados, associada à presença de publicações fora do escopo temático da pesquisa, inviabilizou sua utilização. O termo *Total Quality* (Id. 2) apresentou 34.019 documentos, número igualmente excessivo para análise. Além disso, a expressão refere-se a um estágio avançado de qualidade organizacional que abrange toda a instituição, o que não corresponde ao recorte adotado neste estudo, voltado a divisões específicas do setor público. O termo *Quality* (Id. 3) mostrou-se ainda mais abrangente, com mais de 3,3 milhões de resultados, o que também inviabilizou sua aplicação como descritor. Ressalta-se que a abordagem *Total Quality Management (TQM)*, conforme Butterworth-



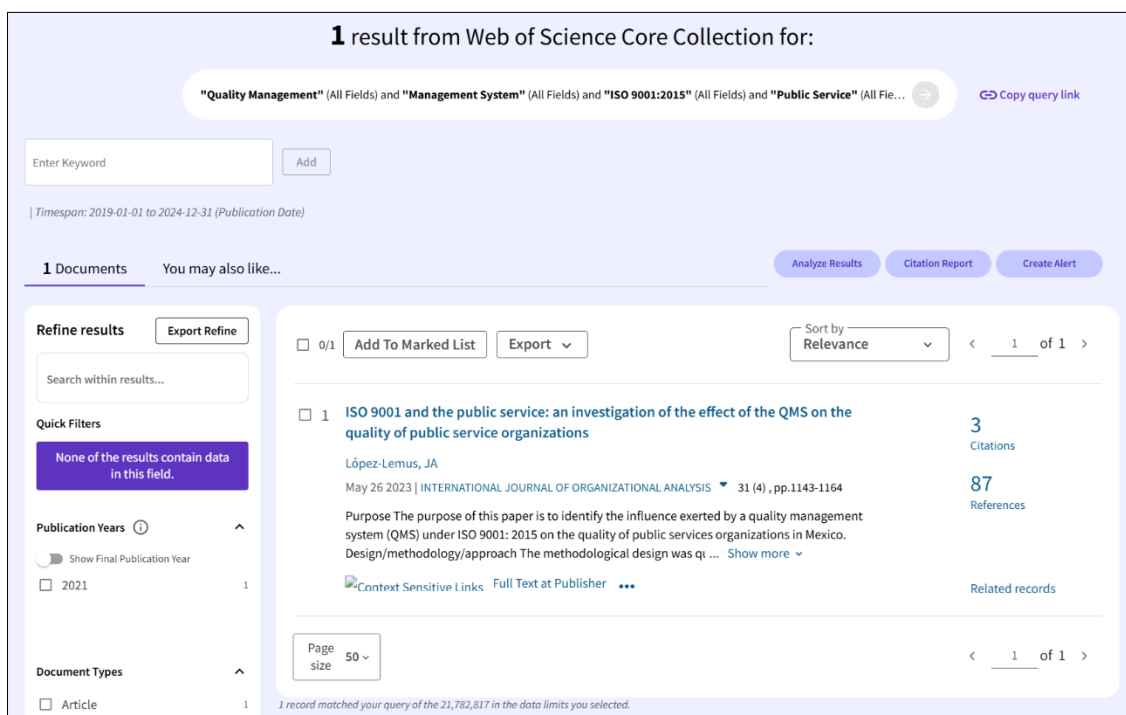
Anais do Simpósio Acadêmico de Engenharia de Produção (SAEPRO) da EEL-USP

IX SAEPRO – 25 e 26 de novembro de 2025

Heinemann (2003), busca a melhoria da eficácia e da flexibilidade de toda a organização, o que extrapola os limites do presente trabalho. No segundo conjunto de palavras-chave (4, 5 e 6) constam os termos CQT, *Total Quality Control* e *Quality Control*, igualmente pesquisados nas bases referidas. Esse grupo mostrou-se inadequado em virtude do foco no conceito de ‘controle’, aplicável apenas quando o sistema de gestão já está consolidado e gera dados passíveis de monitoramento. Como o escopo da pesquisa contempla a construção de um Sistema de Gestão da Qualidade, ainda sem geração de indicadores, tais termos foram considerados impróprios.

Após a exclusão dos termos considerados inviáveis ao objeto da pesquisa, foram mantidos apenas os termos *Quality Management System*, *Management System*, QMS, ISO 9001:2015, *Public Service* e *Court*, por apresentarem relação direta com o escopo do estudo. Essas palavras-chave foram pesquisadas de forma combinada nas bases Web of Science e Scopus no período de 2019 a 2024. A combinação dos termos “*Quality Management*” and “*Management System*” and “ISO 9001:2015” and “*Public Service*”, na base Web of Science resultou em apenas um artigo científico, número insuficiente para uma análise bibliométrica robusta (Figura 1).

Figura 1 - Resultado da busca na Web of Science com os descritores selecionados (2019–2024).



A inclusão do termo *Court* à combinação de palavras-chave “*Quality Management*” and “*Management System*” and “*ISO 9001:2015*” and “*Public Service*” and *Court*, a base Web of Science não apresentou resultados (Figura 2).

Diante da ausência de resultados, a pesquisa foi refeita utilizando apenas as palavras-chave “*Quality Management*” and “*Management System*” and “*ISO 9001:2015*”. Essa busca na base Web of Science retornou 88 documentos, número considerado viável para análise bibliométrica.

Na sequência, a investigação foi conduzida na base Scopus. Considerando que os termos *Public Service* e *Court* haviam restringido excessivamente os resultados na Web of Science, a primeira consulta nessa base foi realizada sem a inclusão desses descritores. Utilizando-se os termos *Quality Management*, *Management System* e *ISO 9001:2015*, foram identificados 130 artigos científicos no período de 2019 a 2024 (Figura 3).

Figura 2 – Ausência de resultados na Web of Science com a inclusão do termo “Court” (2019–2024).

Your search found no results
Check the spelling and/or broaden your search parameters

All Fields

And

And

And

And

Publication Date to

[+ Add row](#) [X Clear](#) [Q Search](#)

Figura 3 – Busca inicial na base Scopus com a combinação de três descritores (“Quality Management”, “Management System” e “ISO 9001:2015”).

Advanced query ☐

Search within

AND

AND

[+ Add search field](#) [Reset](#) [Search](#)

[Documents](#) [Preprints](#) [Secondary documents](#)

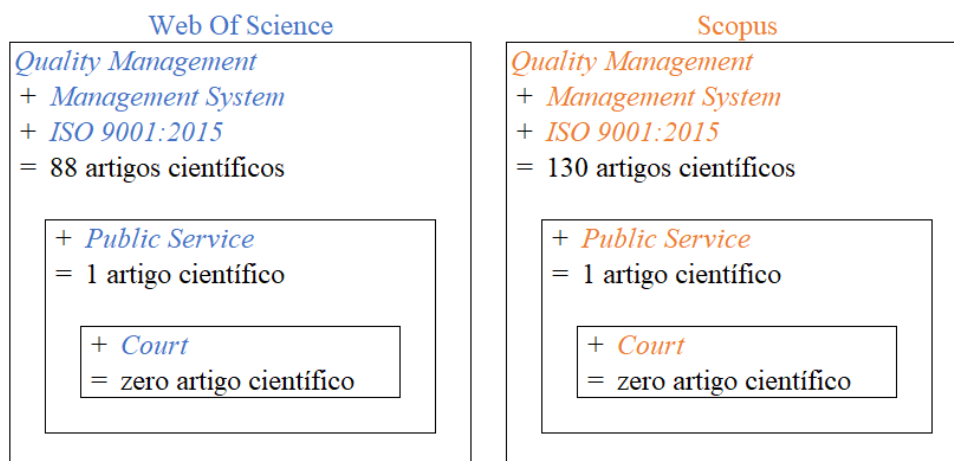
130 documents found

Na etapa seguinte, a adição do termo “*Public Service*”, à combinação de palavras-chave na base Scopus reduziu o resultado para apenas um documento. Apesar de a Scopus ter apresentado maior número de registros totais (130) em comparação à Web of Science (88), a inclusão do descritor *Public Service* também limitou excessivamente o campo de busca, demonstrando-se pouco eficaz para o escopo da investigação. A inclusão do termo *Court* à combinação de palavras-chave (*Quality Management, Management System, ISO 9001:2015* e *Public Service*) na base Scopus não retornou resultados, repetindo o resultado da base de dados Web of Science. A síntese dos resultados obtidos com as diferentes combinações de descritores encontra-se apresentada a seguir.

Tabela 2 - Síntese das palavras-chave combinadas nas bases de dados Web Of Science e Scopus.

Base da Dados	<i>Quality Management</i>	<i>Management System</i>	ISO 9001: 2015	<i>Public Service</i>	<i>Court</i>	Totais
<i>Web Of Science</i>	•	•	•	•		1
<i>Web Of Science</i>	•	•	•	•	•	0
<i>Web Of Science</i>	•	•	•			88
<i>Scopus</i>	•	•	•			130
<i>Scopus</i>	•	•	•	•		1
<i>Scopus</i>	•	•	•	•	•	0

Figura 4 - Diagramas (conjuntos) dos resultados por base de dados.

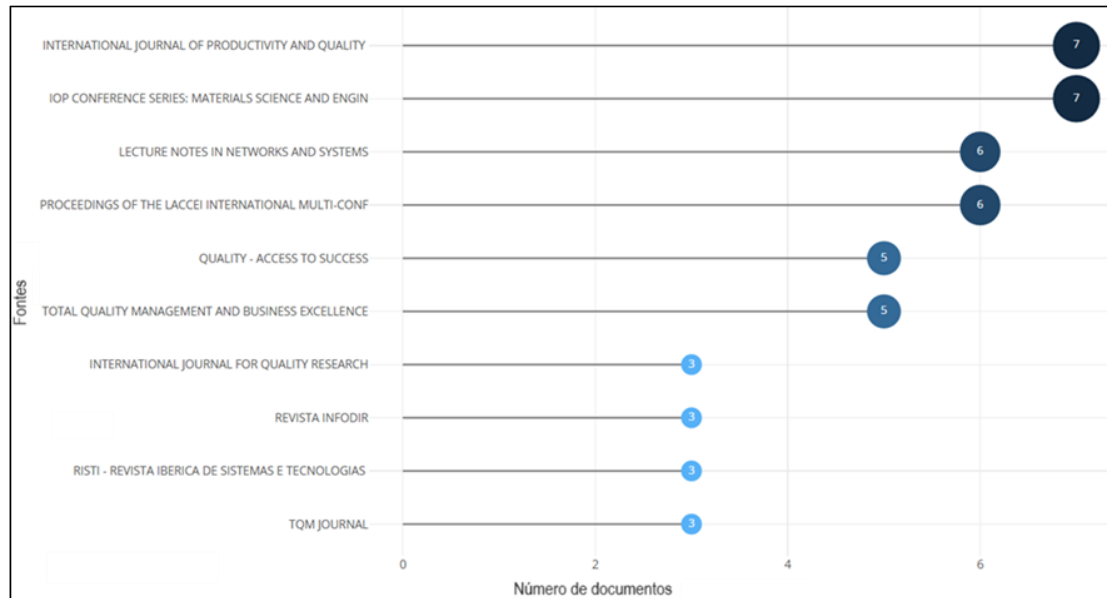


4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

A análise da Tabela 2 e dos diagramas da Figura 4 evidenciam que o termo *Public Service* restringiu de maneira significativa os resultados nas duas bases de dados quando utilizado em conjunto com os descritores *Quality Management*, *Management System* e *ISO 9001:2015*, que delimitam o núcleo temático deste estudo. A inclusão do termo *Court* levou à ausência de resultados em ambas as bases. Os termos *Court of Justice* e *Court of Law* não foram utilizados, pois direcionariam a pesquisa exclusivamente aos Poderes Judiciários, enquanto o escopo deste trabalho abrange também os Tribunais de Contas em níveis federal, estadual e municipal. Nesse sentido, o contexto do descritor *Public Service* foi considerado mais adequado para contemplar o objeto da investigação.

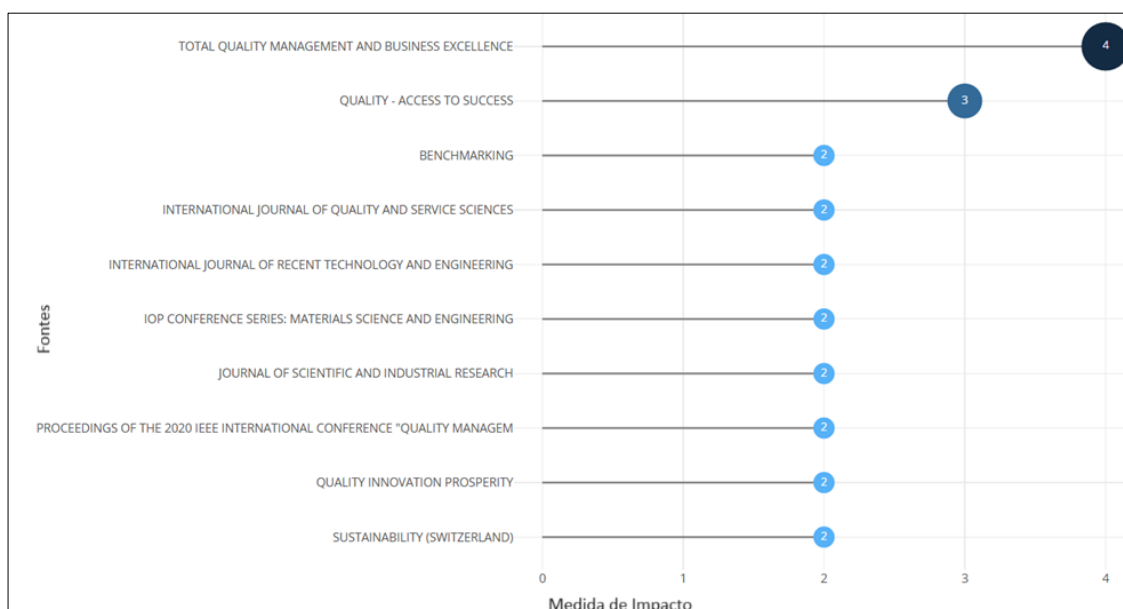
Os resultados das buscas realizadas nas duas bases foram exportados em formato .bib e processados no software Bibliometrix, que gerou sínteses estatísticas e representações gráficas apresentadas a seguir.

Figura 5 – Principais periódicos e fontes de publicação (2019–2024).



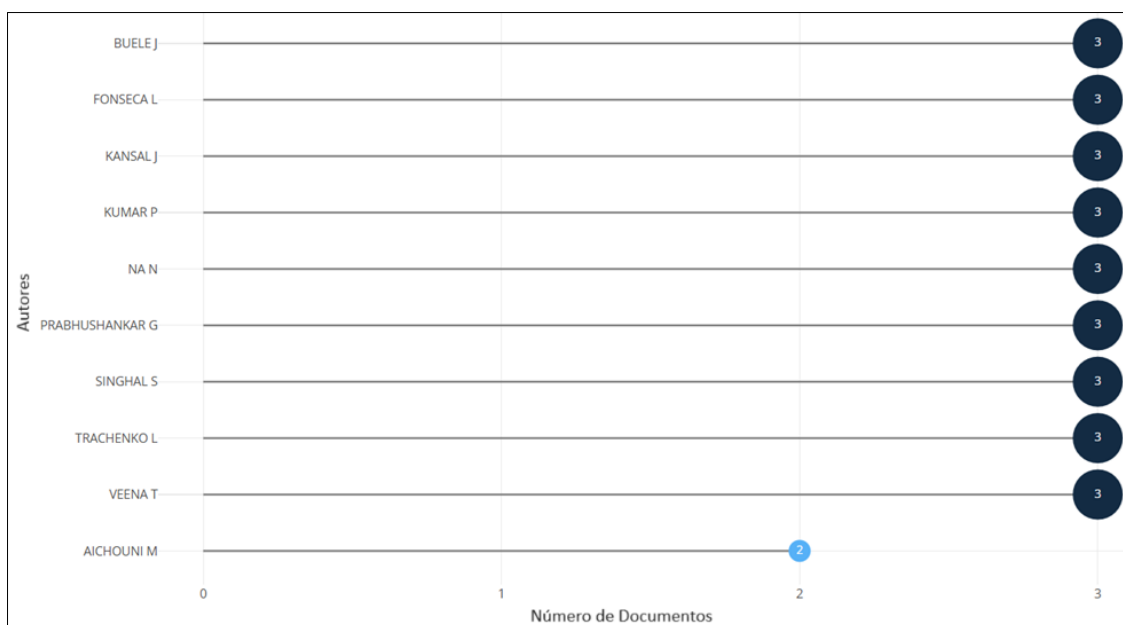
A Figura 5 apresenta os periódicos mais relevantes identificados pelo Bibliometrix para o conjunto de palavras-chave analisado, destacando-se o *International Journal of Productivity and Quality* e o *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*. Merecem destaque *Lecture Notes in Networks and Systems* e *Latin American and Caribbean Consortium of Engineering Institutions (LACCEI)* e, em menor projeção, *Quality - Access to Success* e *Total Quality Management and Business Excellence*.

Figura 6 – Fontes de publicação com maior impacto (2019–2024).



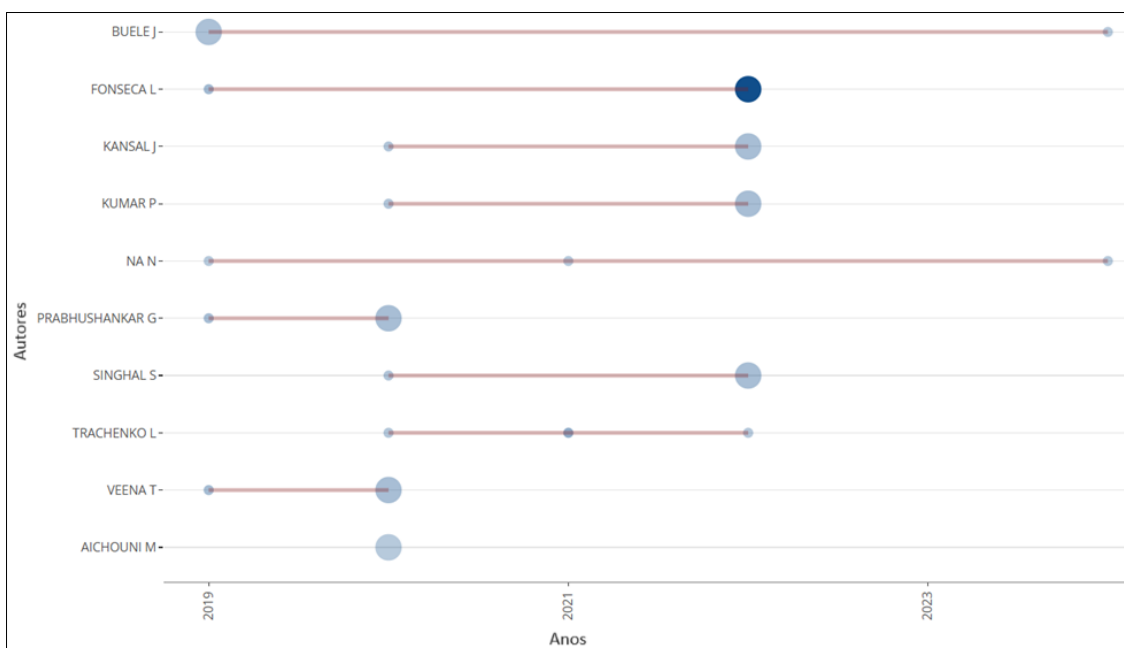
A Figura 6 apresenta as fontes de maior impacto identificadas pelo Bibliometrix para o conjunto de palavras-chave analisado, com destaque para *Total Quality Management Business Excellence* e *Quality – Access to Success*. A identificação das fontes de maior impacto, em complemento às mais relevantes (Figura 4), constitui elemento fundamental para orientar futuras pesquisas científicas relacionadas ao tema.

Figura 7 - Autores mais relevantes.



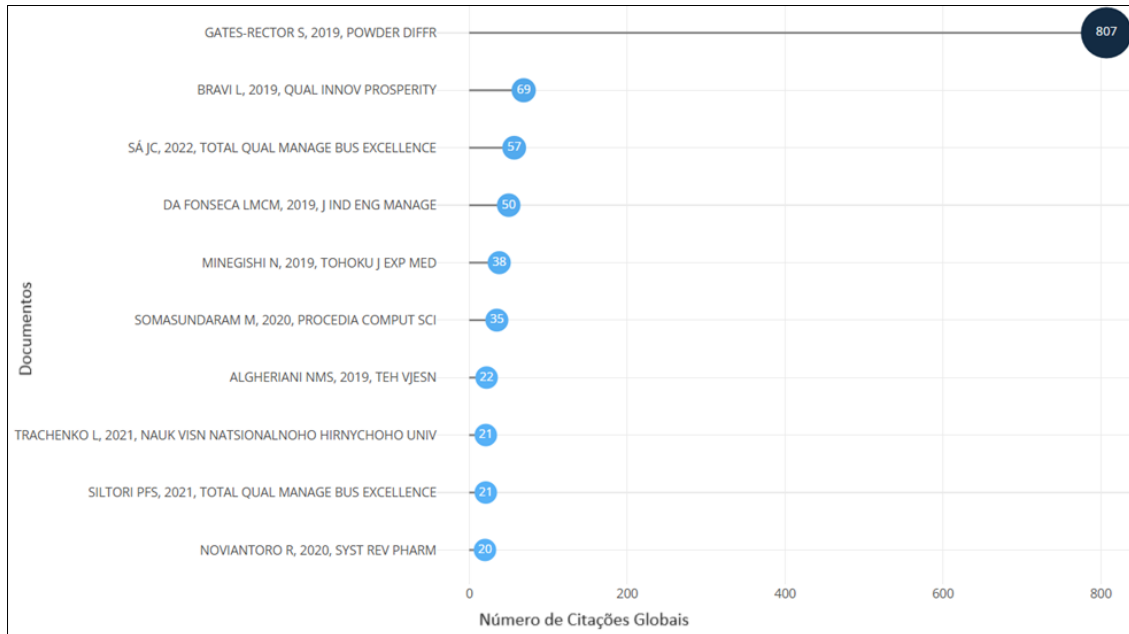
A Figura 7 apresenta os autores mais relevantes identificados pelo Bibliometrix para o conjunto de palavras-chave analisado, com destaque para Buele J., Fonseca L., Kansal J., Kumar P., Na N., Prabhushankar G., entre outros.

Figura 8 - Produção dos autores ao longo do tempo.



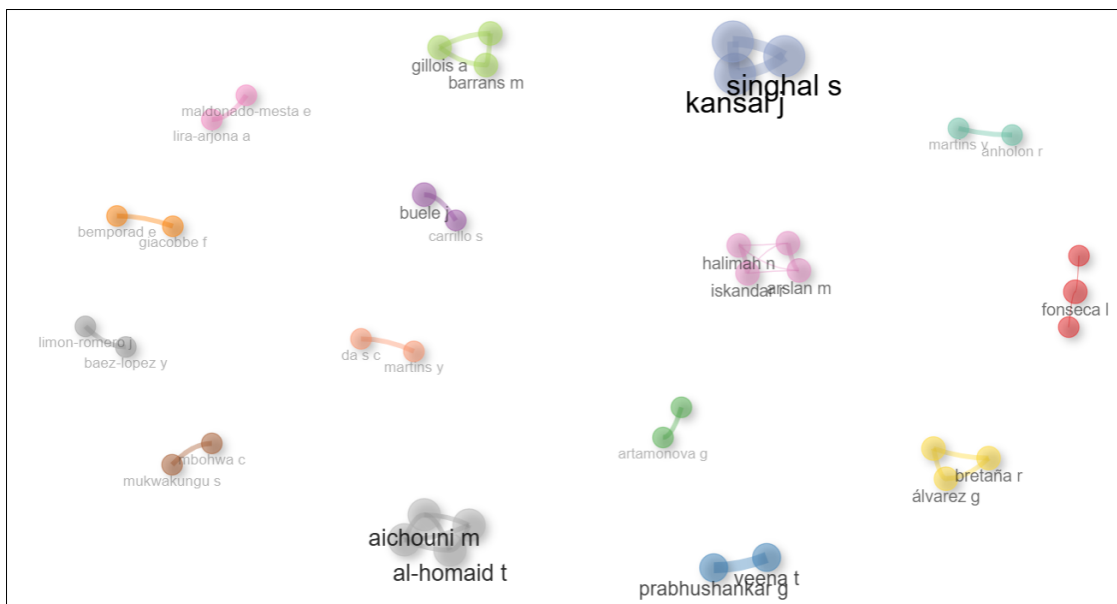
Na Figura 8, é evidenciada a distribuição temporal da produção científica dos principais autores. Os resultados indicam que Buele J. e Na N. permanecem ativos em publicações recentes, enquanto Buele J., Fonseca L. e Na N. apresentam trajetória de maior continuidade ao longo do tempo.

Figura 9 - Documentos mais citados a nível mundial.



A Figura 9 apresenta os documentos mais citados no universo de palavras-chave investigado, os quais se configuram como referências para pesquisas futuras. Entre eles, destacam-se Gates-Reactor S. 2019, Powder Diffr, com 807 citações, Bravil L. 2019, Qual. Innov. Prosperity, com 69 citações, e Sá Jc 2022, Total Quality Management & Business Excellence, com 57 citações.

Figura 10 - Rede de colaboração.



A Figura 10 apresenta a rede de colaboração científica evidenciando os principais núcleos de cooperação entre pesquisadores. Destacam-se as parcerias entre Singhal S. e Kansal J., Aichouni M. e Al-Homaid, bem como Gillois A. e Barrans M., configurando agrupamentos relevantes no campo investigado.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados da análise bibliométrica confirmam que, embora a literatura sobre Sistemas de Gestão da Qualidade e ISO 9001:2015 seja ampla, sua aplicação no setor público e, em especial, no Poder Judiciário, ainda é pouco explorada. Foram identificados autores, periódicos e documentos de destaque, além de redes de colaboração relevantes para o avanço do tema. Contudo, a limitação dos resultados quando incluídos os descritores *Public Service* e *Court* evidencia duas lacunas significativas de pesquisas.

Assim, este estudo contribui ao fornecer um panorama atualizado da produção científica e ao indicar a necessidade de ampliar investigações que explorem a implementação de sistemas de gestão da qualidade em tribunais e órgãos públicos. Tais pesquisas podem



Anais do Simpósio Acadêmico de Engenharia de Produção (SAEPRO) da EEL-USP

IX SAEPRO – 25 e 26 de novembro de 2025

fortalecer práticas institucionais, aprimorar a prestação de serviços e ampliar a compreensão acadêmica sobre a gestão da qualidade em contextos públicos.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR ISO 9000:2015. Sistemas de gestão da qualidade — Fundamentos e Vocabulário. Rio de Janeiro: ABNT, 2015.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR ISO 9001:2015. Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos. Rio de Janeiro: ABNT, 2015.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT. **Sobre a ABNT.** Disponível em: <https://abnt.org.br/institucional/sobre-abnt-2/>. Acesso em: 14 jul. 2025.

AZIZ, Omar Ghazy. Institutional quality and FDI inflows in Arab economies. **Finance Research Letters**, v. 25, p. 111-123, 2018.

BARBOSA, Luís César Ferreira Motta *et al.* Lessons learned from quality management system ISO 9001: 2015 certification: practices and barrier identification from Brazilian industrial companies. **Benchmarking: An International Journal**, v. 29, n. 8, p. 2593-2614, 2022.

BASCHUNG, Lukas. Conditions for Effective Implementation of Quality Management Systems in Public Administration: A Literature Review. **Hrvatska i komparativna javna uprava: časopis za teoriju i praksu javne uprave**, v. 23, n. 3, p. 365-386, 2023.

BRAVI, Laura; MURMURA, Federica. Evidences about ISO 9001:2015 and ISO 9004:2018 implementation in different-size organisations. **Total Quality Management & Business Excellence**, v. 33, n. 11-12, p. 1366-1386, 2022.



Anais do Simpósio Acadêmico de Engenharia de Produção (SAEPRO) da EEL-USP

IX SAEPRO – 25 e 26 de novembro de 2025

CARVALHO, Ana Raquel Batista de *et al.* Global research trends related to coronavirus disease 2019 and the aged: a bibliometric analysis. **Sao Paulo Medical Journal**, v. 142, n. 2, p. e2022662, 2023.

COSTA, Bruna P. da *et al.* Uso da análise bibliométrica como ferramenta para o levantamento de estudos sobre a metabolômica aplicada na biorremediação de áreas impactadas por hidrocarbonetos. **Química Nova**, v. 46, n. 02, p. 179-184, 2023.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION - ISO. **About ISO**. Disponível em: <https://www.iso.org/about>. Acesso em: 13 jul. 2025.

LÓPEZ-LEMUS, Jorge Armando. ISO 9001 and the public service: an investigation of the effect of the QMS on the quality of public service organizations. **International Journal of Organizational Analysis**, v. 31, n. 4, p. 1143–1164, 2023.

MEDIĆ, Srđan *et al.* Contribution of New Standard ISO 9001:2015 to the Quality. **Interdisciplinary Description of Complex Systems: INDECS**, v. 22, n. 5, p. 612-615, 2024.

RODRIK, Dani; SUBRAMANIAN, Arvind; TREBBI, Francesco. Institutions rule: the primacy of institutions over geography and integration in economic development. **Journal of economic growth**, v. 9, p. 131-165, 2004.

SOBEL, Russell S. Testing Baumol: Institutional quality and the productivity of entrepreneurship. **Journal of Business Venturing**, v. 23, n. 6, p. 641-655, 2008.

SUSANTO, Danar Agus *et al.* ISO 9001 implementation model: a review and future research agenda. **The TQM Journal**, v. 37, n. 5, p. 1342-1363, 2025.