



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA GOIANO
CAMPUS RIO VERDE
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

A GESTÃO DA QUALIDADE COMO FERRAMENTA PARA
APRIMORAMENTO NO SETOR IMOBILIÁRIO: UM RELATO DE
EXPERIÊNCIA

TAYNARA SOUZA VILELA

Rio Verde – GO
2025



TAYNARA SOUZA VILELA

**A GESTÃO DA QUALIDADE COMO FERRAMENTA PARA
APRIMORAMENTO NO SETOR IMOBILIÁRIO: UM RELATO DE
EXPERIÊNCIA**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Instituto Federal Goiano –
Campus Rio Verde, como requisito parcial
para a obtenção de título de Bacharel em
Administração.

Orientadora: Profa. Dra. Frankcione Borges
de Almeida

Rio Verde – GO

Outubro 2025

**Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, através do
Programa de Geração Automática do Sistema Integrado de Bibliotecas do IF Goiano - SIBi**

| | |
|------|--|
| S729 | <p>SOUZA VILELA, TAYNARA</p> <p>A GESTÃO DA QUALIDADE COMO FERRAMENTA PARA APRIMORAMENTO NO SETOR IMOBILIÁRIO: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA / TAYNARA SOUZA VILELA. Rio Verde 2025.</p> <p>24f.</p> <p>Orientadora: Prof^ª. Dra. Profa. Dra. Frankcione Borges de Almeida.</p> <p>Tcc (Bacharel) - Instituto Federal Goiano, curso de 0220293 - Bacharelado em Administração - Rio Verde (Campus Rio Verde).</p> <p>I. Título.</p> |
|------|--|

TERMO DE CIÊNCIA E DE AUTORIZAÇÃO PARA DISPONIBILIZAR PRODUÇÕES TÉCNICO-CIENTÍFICAS NO REPOSITÓRIO INSTITUCIONAL DO IF GOIANO

Com base no disposto na Lei Federal nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998, AUTORIZO o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano a disponibilizar gratuitamente o documento em formato digital no Repositório Institucional do IF Goiano (RIIF Goiano), sem ressarcimento de direitos autorais, conforme permissão assinada abaixo, para fins de leitura, download e impressão, a título de divulgação da produção técnico-científica no IF Goiano.

IDENTIFICAÇÃO DA PRODUÇÃO TÉCNICO-CIENTÍFICA

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Tese (doutorado) | <input type="checkbox"/> Artigo científico |
| <input type="checkbox"/> Dissertação (mestrado) | <input type="checkbox"/> Capítulo de livro |
| <input type="checkbox"/> Monografia (especialização) | <input type="checkbox"/> Livro |
| <input checked="" type="checkbox"/> TCC (graduação) | <input type="checkbox"/> Trabalho apresentado em evento |

☐ Produto técnico e educacional - Tipo:

Nome completo do autor:
Taynara Souza Vilela

Matrícula:
2022102202930538

Título do trabalho:
A GESTÃO DA QUALIDADE COMO FERRAMENTA PARA APRIMORAMENTO NO SETOR IMOBILIÁRIO: UM
RELATO DE EXPERIÊNCIA

RESTRIÇÕES DE ACESSO AO DOCUMENTO

Documento confidencial: ☒ Não ☐ Sim, justifique:

Informe a data que poderá ser disponibilizado no RIIF Goiano: 02 / 12 / 2025

O documento está sujeito a registro de patente? ☐ Sim ☒ Não

O documento pode vir a ser publicado como livro? ☒ Sim ☐ Não

DECLARAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO NÃO-EXCLUSIVA

O(a) referido(a) autor(a) declara:

- Que o documento é seu trabalho original, detém os direitos autorais da produção técnico-científica e não infringe os direitos de qualquer outra pessoa ou entidade;
- Que obteve autorização de quaisquer materiais incluídos no documento do qual não detém os direitos de autoria, para conceder ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano os direitos requeridos e que este material cujos direitos autorais são de terceiros, estão claramente identificados e reconhecidos no texto ou conteúdo do documento entregue;
- Que cumpriu quaisquer obrigações exigidas por contrato ou acordo, caso o documento entregue seja baseado em trabalho financiado ou apoiado por outra instituição que não o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano.

Documento assinado digitalmente

TAYNARA SOUZA VILELA
Data: 02/12/2025 21:16:45 -0300
Verifique em <https://validar.ifg.gov.br>

Rio Verde-GO
Local

02 / 12 / 2025
Data

Assinatura do autor e/ou detentor dos direitos autorais

Ciente e de acordo:

Assinatura do(a) orientador(a)



Documento assinado digitalmente
FRANKIONE BORGES DE ALMEIDA
Data: 02/12/2025 15:43:04 -0300
Verifique em <https://validar.ifg.gov.br>



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA GOIANO

Documentos 3/2025 - CCTADM-RV/GEPTNM-RV/DE-RV/CMPRV/IFGOIANO

ANEXO V - ATA DE DEFESA DE TRABALHO DE CURSO

Aos 27 de outubro de 2025, às 14 horas, reuniu-se a Banca Examinadora composta por: Prof. Dra. Frankcione Borges de Almeida (orientadora), Profa. Dra. Cássia da Silva Castro Arantes (membro interno) e Profa. Me. Samantha Rezende Mendes (membro interno), para examinar o Trabalho de Curso (TC) intitulado "**A GESTÃO DA QUALIDADE COMO FERRAMENTA PARA APRIMORAMENTO NO SETOR IMOBILIÁRIO: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA.**", de TAYNARA SOUZA VILELA, estudante do Curso de Bacharelado em Administração do IF Goiano - Campus Rio Verde, sob matrícula nº 2022102202930538. A palavra foi concedida a estudante para a apresentação oral do TC, em seguida houve arguição da candidata pelos membros da Banca Examinadora. Após tal etapa, a Banca Examinadora decidiu pela **APROVAÇÃO** da estudante. Ao final da sessão pública de defesa foi lavrada a presente ata, que, após apresentação da versão corrigida do TC, foi assinada pelos membros da Banca Examinadora e Mediador de TC.

Rio Verde, 27 de outubro 2025.

(Assinado Eletronicamente)

Dra. Frankcione Borges de Almeida

Profa. Orientadora

(Assinado Eletronicamente)

Dra. Cássia da Silva Castro Arantes

Membro interno

(Assinado Eletronicamente)

Profa. Me. Samantha Rezende Mendes

Membro interno

(Assinado Eletronicamente)

Dr. Jesiel Souza Silva

Mediador de TC

Documento assinado eletronicamente por:

- **Franklone Borges de Almeida**, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO , em 02/12/2025 17:32:36.
- **Cassia da Silva Castro Arantes**, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO , em 02/12/2025 17:37:11.
- **Samantha Rezende Mendes**, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO , em 02/12/2025 17:40:53.
- **Jesiel Souza Silva**, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO , em 02/12/2025 17:55:43.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 02/12/2025. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifgoiano.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 769813

Código de Autenticação: cf094a7d56



INSTITUTO FEDERAL GOIANO

Campus Rio Verde

Rodovia Sul Goiana, Km 01, Zona Rural, 01, Zona Rural, RIO VERDE / GO, CEP 75901-970

(64) 3624-1000

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por sempre estar comigo, concedendo-me força, sabedoria e perseverança para nunca desistir dos meus sonhos. Foi Ele quem sonhou comigo e me sustentou em cada passo desta caminhada. Durante essa trajetória, enfrentei momentos de dificuldades, de alegrias e de superação. Houve dias em que pensei que não conseguiria, mas a fé e a presença de Deus me fortaleceram. Conciliar estudo, trabalho e vida pessoal não foi fácil, mas em todos os momentos senti a mão de Deus me guiando. Por isso, afirmo com convicção: este sonho não é apenas meu, é um sonho de Deus também.

Agradeço à minha família, por sempre me incentivar e acreditar no poder da educação. Aos meus irmãos, pela força, carinho e apoio em todos os momentos. A cada um de vocês, meu mais sincero agradecimento, pois sem o amor e o suporte da minha família, essa conquista não seria possível.

Minha gratidão especial à minha orientadora, professora Dra. Frankcione Borges de Almeida, por toda a dedicação, paciência e apoio ao longo do desenvolvimento deste trabalho. Sua orientação foi essencial em cada etapa, sempre disposta a ajudar, mesmo em seus horários de folga. Sou imensamente grata pela sua generosidade, pelo seu conhecimento e pela forma acolhedora com que conduziu este processo. Foi, sem dúvida, uma das minhas melhores escolhas e uma grande inspiração para mim.

Agradeço também à coordenadora do curso, professora Cássia Arantes, pelo comprometimento, pela dedicação e pela contribuição fundamental na condução do curso, sempre buscando o melhor para nós, alunos.

Agradeço igualmente a todos os professores do curso, que com seus ensinamentos, paciência e compromisso com a educação, contribuíram de maneira significativa para minha formação acadêmica e pessoal. Cada aula, cada orientação e cada palavra de incentivo foram essenciais nessa caminhada.

A todos que fizeram parte desta jornada, deixo o meu sincero muito obrigada!

RESUMO

Este trabalho apresenta um relato de experiência no setor imobiliário desenvolvido por uma estudante do curso de Bacharelado em Administração do Instituto Federal Goiano – Campus Rio Verde (GO). O estudo objetiva evidenciar a relevância da Gestão da Qualidade como ferramenta estratégica para o aprimoramento dos processos internos, a padronização de métodos e a definição de práticas voltadas à melhoria do atendimento e da eficiência organizacional. A fundamentação teórica apoia-se nos princípios da Gestão da Qualidade, ressaltando a aplicação de ferramentas essenciais para a eficiência operacional e a melhoria contínua no contexto do mercado imobiliário. As ações implementadas envolveram capacitação de colaboradores, padronização de procedimentos e monitoramento de indicadores de desempenho, o que possibilitou maior alinhamento entre os colaboradores e os objetivos da empresa. Entre os principais desafios enfrentados, destacaram-se as limitações estruturais, as resistências iniciais e as adaptações exigidas pelo mercado competitivo. Contudo, os resultados obtidos demonstraram avanços significativos na organização do fluxo de trabalho, na satisfação dos clientes e no fortalecimento da imagem institucional.

Palavras-chave: Excelência nos Serviços; Satisfação do Cliente; Processos Organizacionais e Melhoria Contínua.

SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| 1 INTRODUÇÃO | 6 |
| 2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA | 8 |
| 2.1 Gestão da Qualidade: Evolução Histórica e Relevância nas Organizações | 8 |
| 2.2 Gestão e ferramentas | 9 |
| 2.3 Ciclo PDCA (Planejar, Executar, Verificar e Agir) | 10 |
| 2.4 5S – Método de Gestão da Qualidade | 12 |
| 2.5 5W2H Método de Planejamento | 13 |
| 2.6 Folha de Verificação | 14 |
| 2.7 Análise SWOT | 15 |
| 3 RELATO DE EXPERIÊNCIA | 17 |
| 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO | 19 |
| 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS | 21 |
| REFERÊNCIAS | 22 |

1 INTRODUÇÃO

O mercado imobiliário é um setor marcado por intensa competitividade, o que exige dos profissionais habilidades de gestão capazes de promover eficiência, organização e qualidade nos processos. Historicamente, muitas práticas administrativas nesse segmento são pouco padronizadas, baseando-se apenas na experiência prática, o que pode comprometer o desempenho e os resultados esperados. Nesse contexto, a Gestão da Qualidade (GQ) surge como uma ferramenta estratégica que contribui para a melhoria contínua das atividades organizacionais, proporcionando maior controle, eficiência operacional e decisões mais assertivas. Sua aplicação possibilita a padronização de processos, o acompanhamento de indicadores de desempenho e o alinhamento das ações à missão da empresa, mesmo em organizações de pequeno porte, segundo Fernandes e Costa (2025).

Este estudo apresenta um relato de experiência baseado na atuação prática de uma estudante do curso de Bacharelado em Administração do Instituto Federal Goiano – Campus Rio Verde (GO) em uma empresa do setor imobiliário. O objetivo foi evidenciar como a aplicação de ferramentas de Gestão da Qualidade pode contribuir para a melhoria dos processos internos, para o aprimoramento do atendimento ao cliente e para o aumento do desempenho organizacional. Durante a vivência, identificaram-se a carência de embasamento teórico estruturado e a inexistência de procedimentos formalizados. A adoção progressiva de práticas de GQ como treinamentos, definição de padrões operacionais e acompanhamento de indicadores gerou avanços significativos na organização, fortalecendo o engajamento dos colaboradores e melhorando a percepção da empresa perante seus clientes.

O objetivo geral deste relato é demonstrar a importância da Gestão da Qualidade no contexto do mercado imobiliário, evidenciando como sua aplicação prática contribui para o aprimoramento da gestão, o aumento da eficiência operacional e a elevação da satisfação dos clientes. De maneira específica, busca-se mostrar como a implementação de ferramentas de GQ pode promover a melhoria contínua das atividades internas, permitindo identificar falhas nos processos, propor soluções fundamentadas em boas práticas de gestão e avaliar os efeitos dessas melhorias na rotina dos colaboradores e no atendimento ao público. Além disso, o estudo pretende oferecer referências teóricas e práticas que auxiliem na padronização de procedimentos e no fortalecimento do desempenho organizacional.

A justificativa do estudo apoia-se na relevância de auxiliar micro e pequenas empresas (MPEs) do ramo imobiliário — e também de outros segmentos — que buscam aprimorar seus processos operacionais. A Gestão da Qualidade apresenta-se como uma estratégia eficiente para

a implementação de práticas administrativas capazes de apoiar a tomada de decisões. Esse tema também se mostra relevante diante da grande quantidade de corretores autônomos e da elevada competitividade do mercado, permitindo observar como algumas imobiliárias se destacam, quais ferramentas se mostram mais adequadas e quais são os pontos fortes e fracos de cada organização.

A metodologia adotada neste relato caracteriza-se como qualitativa, descritiva e exploratória, fundamentada na observação direta das práticas organizacionais e na aplicação de ferramentas de Gestão da Qualidade. Para embasar teoricamente o estudo, foram utilizadas fontes secundárias, como artigos científicos, livros, revistas especializadas e conteúdos disponíveis em plataformas acadêmicas reconhecidas, a exemplo de Google Acadêmico, Scielo e Periódicos CAPES. Todo o processo respeitou os princípios éticos, garantindo a confidencialidade e a proteção das informações internas da empresa analisada.

A vivência prática possibilitou o acompanhamento de etapas como a realização de treinamentos, a definição de padrões operacionais, o monitoramento de indicadores e a avaliação de desempenho. Esses elementos evidenciaram como a Gestão da Qualidade pode ser aplicada de forma efetiva em empresas do setor imobiliário, mesmo diante de limitações estruturais e de recursos, contribuindo para a melhoria contínua e para o aumento da eficiência dos processos internos.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

2.1 Gestão da Qualidade: Evolução Histórica e Relevância nas Organizações

Diante do contexto histórico, a Gestão da Qualidade tornou-se essencial à medida em que, no período da pré-industrialização, predominavam os serviços manuais, com foco apenas na entrega do item. Naquela época, não havia padronização nos processos, tampouco regras estabelecidas para a produção. Os itens fabricados manualmente não apresentavam uniformidade, o que dificultava sua replicação e limitava o atendimento às necessidades da sociedade, uma vez que não havia protótipos ou modelos de referência.

A evolução da Gestão da Qualidade ao longo da história pode ser compreendida a partir das transformações ocorridas nos modos de produção. Segundo Custódio (2015), esse processo pode ser dividido em dois grandes períodos: a pré-industrialização e a pós-industrialização.

Na pré-industrialização, a produção era conduzida por artesãos que fabricavam produtos sob medida, de forma totalmente manual e com acompanhamento direto do consumidor. Apesar de permitir personalização, esse modelo apresentava baixa eficiência e nenhuma possibilidade de padronização, o que dificultava o controle de qualidade e a reprodução em escala.

Com o avanço tecnológico e a transição para a industrialização, parte da mão de obra passou a ser substituída por máquinas, gerando mudanças profundas nos processos produtivos. A introdução de equipamentos como as máquinas a vapor ampliou significativamente a capacidade de produção, permitindo maior volume, padronização e controle. Nesse período, surgiram modelos de fabricação previamente definidos, com mercadorias estandardizadas e preços estruturados (Custódio, 2015).

Esse progresso representou um salto qualitativo para as organizações, impulsionando a adoção de padrões, métodos produtivos mais eficientes e práticas internas mais estruturadas. Ainda conforme Custódio (2015), a participação do setor produtivo foi fundamental para o aprimoramento das técnicas de fabricação, culminando no desenvolvimento de métodos padronizados que permanecem relevantes até hoje.

Com o tempo, a Gestão da Qualidade consolidou-se como uma estratégia essencial nas organizações, incorporando princípios como padronização de processos, planejamento, melhoria contínua e foco na satisfação dos clientes. Esses avanços favoreceram a oferta de produtos e serviços mais seguros, eficientes e confiáveis.

A globalização também exerceu forte influência sobre a gestão da qualidade. Em 1987, a *International Organization for Standardization* (ISO) lançou a série 9000, estabelecendo

normas internacionais de garantia da qualidade. Essa padronização permitiu que clientes e fornecedores se relacionassem com base em critérios objetivos, fortalecendo a confiança e consolidando a importância das normas como referências globais. Como ressalta Custódio (2015, p. 8), “essa normatização permitiu que clientes e fornecedores estabelecessem uma relação baseada em atributos das normas, qualificando-as como confiáveis”.

2.2 Gestão e ferramentas

O mercado imobiliário tem se destacado pelo crescimento acelerado e pela elevada demanda por profissionalização. Contudo, muitas empresas ainda operam de forma desestruturada, sem padronização de processos ou adoção de práticas gerenciais, o que compromete a qualidade dos serviços prestados.

Ferramentas de Gestão da Qualidade (GQ) oferecem instrumentos essenciais para diagnosticar falhas, organizar procedimentos e implementar melhorias contínuas. Segundo Juran (1992), qualidade deve ser entendida como “adequação ao uso”, e, para alcançá-la é necessário planejamento, controle e melhoria contínua. Deming (1986) complementa esse pensamento ao propor que a qualidade deve envolver todos os colaboradores, com foco na eliminação de desperdícios e na constância de propósito.

Estudos aplicados ao setor confirmam esses benefícios. Fernandes e Costa (2025), ao analisarem práticas de gestão da qualidade em uma imobiliária em Pelotas/RS, identificaram melhorias significativas no clima organizacional, no desempenho das equipes e na padronização de rotinas. Tais resultados reforçam o papel da qualidade como diferencial competitivo no setor imobiliário, um segmento que tradicionalmente carece de métodos formais de gestão.

A Gestão da Qualidade resume-se em atender a necessidade e os processos organizacionais, podendo ser direcionada a qualquer atividade relacionada a processos operacionais. Conduzir a gestão de maneira estruturada é um método que contribui para o aprimoramento dos processos, garantindo a viabilidade futura de serviços e produtos, buscando assegurar a satisfação dos clientes e atendendo às suas expectativas e demandas, conforme afirmam Fernandes e Costa (2025). A qualidade, nesse contexto, orienta a Gestão da Qualidade como um conjunto de práticas que abrangem toda a organização, tanto em sua dimensão vertical quanto horizontal.

Nesse contexto, diversas ferramentas gerenciais têm sido amplamente utilizadas para apoiar as organizações na busca pela qualidade. Entre as mais conhecidas e aplicáveis ao setor imobiliário, destacam-se:

- o Ciclo PDCA, que promove a melhoria contínua;
- o Método 5S, voltado à organização e disciplina;
- o 5W2H, útil para o planejamento detalhado de ações;
- a Folha de Verificação, que auxilia na coleta e análise de dados;
- a Análise SWOT de um negócio ou projeto voltada à reflexão estratégica

A seguir, cada uma dessas ferramentas será apresentada com base em suas aplicações práticas e fundamentos teóricos.

2.3 Ciclo PDCA (Planejar, Executar, Verificar e Agir)

O ciclo PDCA é uma ferramenta da Gestão da Qualidade utilizada para promover a melhoria contínua nos processos organizacionais. Trata-se de um modelo de gestão cíclico que orienta a condução sistemática das atividades organizacionais, promovendo o controle e o aperfeiçoamento dos processos.

De acordo com Gallegos (2023), o ciclo PDCA constitui “uma estratégia sistemática utilizada para resolver problemas e promover a melhoria contínua de processos e produtos, fundamentando-se em dados e na análise dos resultados obtidos”. O autor destaca que o método é composto por quatro etapas complementares, que estruturam a gestão de forma lógica e eficiente:

- **Plan (Planejar):** definição do problema, dos objetivos e das ações necessárias;
- **Do (Executar):** implementação do plano;
- **Check (Verificar):** análise e comparação dos resultados com o planejado;
- **Act (Agir):** correção de desvios ou padronização das práticas bem-sucedidas.

Essas etapas, segundo Gallegos (2023, p. 10), permitem às organizações estabelecer um ciclo contínuo de melhorias, garantindo acompanhamento sistemático dos processos e fortalecimento da tomada de decisões baseada em evidências.

O planejamento é necessário para qualquer segmento de atividade. Ele propõe as tarefas, que devem ser realizadas com tempo indispensável para a concretização e segmento das funções orientadas por um carregado do atributo.

Dos Santos (2021) esclarece a importância do ciclo PDCA como uma ferramenta com significado importante para desenvolver suas tarefas. Consiste em padronizar os processos com a gestão da qualidade, revela erros nos procedimentos e demonstra informação eficaz no gerenciamento para um resultado positivo na identificação das etapas.

Após o planejamento, segue-se a execução das atividades propostas. Na fase seguinte, realiza-se a checagem dos dados e resultados, por meio de indicadores e análise comparativa. A última etapa consiste em agir sobre os desvios encontrados, ajustando ou padronizando o processo conforme a apuração do desenvolvimento realizado.

A vantagem do ciclo PDCA está em sua aplicação simples e em seu método de fácil compreensão, demonstrando eficiência em todo o processo operacional. Ele contribui para maior segurança e domínio dos procedimentos, aprimora a precisão no levantamento de dados e possibilita uma compreensão integrada das etapas que o compõem. Sua utilização está diretamente relacionada à melhoria contínua e ao aumento da precisão organizacional (Dos Santos, 2021).

Segundo De Sena (2023), o ciclo PDCA é amplamente adotado pelas organizações por ter como foco central a melhoria dos processos. O método evidencia de forma direta seus objetivos e proporciona maior clareza no desempenho institucional, favorecendo o aperfeiçoamento das atividades, o aumento da produtividade e a redução de desperdícios que podem gerar custos desnecessários para a organização.

O método apresenta ideias no caminho para o seguimento do material com perguntas que auxilia na tomada de decisão. Qual objetivo e como pretende chegar até ele. Investiga a solução e não o problema em si. Isso envolve todo um projeto de planejar, executar, verificar e agir, que são pontos de partida ao que se destina no intuito da finalidade do ciclo PDCA.

No setor imobiliário, o uso do ciclo PDCA é altamente indicado para aprimorar processos como atendimento ao cliente, acompanhamento de metas, organização de rotinas e análise de desempenho. Sua aplicação cíclica contribui para o amadurecimento da gestão e para a elevação dos padrões de qualidade organizacional.

O propósito de aplicar esse método de gestão da qualidade é adequar o desempenho organizacional às demandas atuais do mercado, aprimorando a eficiência na execução das atividades e fortalecendo a capacidade de entregar resultados satisfatórios. Busca-se desenvolver competências que garantam profissionalismo, responsabilidade e confiança na relação com os clientes. Assim, a instituição pretende oferecer serviços que atendam às expectativas do público e consolidar-se como referência reconhecida pela sociedade na prestação de seus produtos e serviços.

2.4 5S – Método de Gestão da Qualidade

Esse método permite que as empresas se organizem de acordo com os cinco elementos que compõem essa análise, promovendo ajustes na estrutura das atividades de forma simples e de fácil compreensão. Conforme destaca Silva (2015, p. 59), “os princípios do 5S possibilitam ao indivíduo adotar um comportamento mais produtivo, orientado para a organização, com melhoria e padronização de sua área de trabalho e das atividades que executa”. Dessa forma, o 5S contribui diretamente para a construção de ambientes mais eficientes, organizados e alinhados aos objetivos da Gestão da Qualidade.

Seiri é considerado como senso da utilização. É uma ferramenta que facilita a rotina e revela como se pode fazer o uso mais adequada de utensílios. Os objetos que não fazem mais sentido na zona de trabalho e que podem atrapalhar o desempenho dos colaboradores por ter informações desnecessárias. É um método bastante utilizado para eliminar os materiais e, por descarte eficaz, deixar só o essencial, os quais fazem parte da operação principal, sem muita informação desnecessárias que pode dificultar no espaço do exercício (Silva, 2015). Ao identificar essa análise para mensurar os objetos que não estão sendo utilizados e que podem gerar desconforto na rotina de trabalho, as retiradas seriam aquelas que não estejam em uso contínuo e estão ocupando espaço para o novo desenvolvimento de tarefas.

Seiton é um item de senso de ordenação após ter selecionado os elementos principais. Disponibiliza a organização mantendo somente o primordial, contendo como instrumento principal para facilitar na jornada de trabalho como praticidade de manuseio de cada segmento (Silva, 2015). Esse método favorece a ter organização no processo de tarefas onde se destacam os aspectos mais necessários e os menos importantes; sempre devolver no lugar específico que possa desenvolver a atividade com mais clareza e agilidade.

Seiso, com significado de senso à limpeza, é responsável para manter o espaço limpo, seja por um indivíduo específico ou próprio da autarquia da organização, mantendo o cuidado do local como a preservação do ambiente (Silva, 2015). Nesse caso adota-se a higiene do local de trabalho. Esse método torna-se possível pelo seu autocuidado e pela observância de deixar o ambiente aconchegante e bem cuidado pelos que passam pelo local, proporcionando qualidade e satisfação das pessoas.

Seiketsu, com origem ao senso à saúde, é um dispositivo que indica a importância de cuidar e manter o bem-estar de um profissional. Possibilita contribuir com demonstração educativa e até mesmo colaborar com 10 a 15 minutos de intervalos para uma atividade que seja leve e que proporciona satisfação e amparar a saúde dos assistentes (Silva, 2015). Para se

ter uma boa prática, deve-se seguir as sequências propostas vindo da utilização, organização, limpeza e saúde. Consequentemente, torna-se essencial para a última etapa do cronograma do ciclo PDCA; suplementa com um bom hábito de direcionamento de diversas funções dentro de uma instituição; torna-se uma prática para a execução nas tomadas de decisão.

Sthitsuke determina-se como senso da disciplina, um elemento de reta final desse instrumento composto por quatro (4) indicadores. Com esse último informativo, faz-se a determinação com costume antigo para os quais consistem por uma descendência positiva. Sujeita-se para quem busca por engajamento empresarial de qualidade (Silva, 2015).

Com a análise proposta, pode-se ter a cultura institucional como a autodisciplina seguida pela padronização diante da ética e moral, conforme determinado pelo 5S.

2.5 5W2H Método de Planejamento

Essa ferramenta da gestão da qualidade tem-se tornado essencial para o mundo moderno para garantir a virtude da satisfação com excelência na época proposta. Esse material pode ser utilizado em qualquer segmento empresarial. No ramo imobiliário, por exemplo, torna-se uma habilidade crucial para diagnosticar e melhorar todo o segmento organizacional, utilizando o aparato do material e melhorando o planejamento funcional.

Segundo Fernandes e Regattieri (2023), a aplicabilidade do artefato tem sido desenvolvida na fábrica da empresa Toyota no Japão, sendo uma ferramenta de suprema importância para garantir a eficiência do serviço prestado.

Essa ferramenta se aplica pela sua facilidade e compreensão para ser desenvolvida a 5W2H. Ele aponta sete (7) elementos que auxiliam no plano de ação e no aperfeiçoamento de todo o roteiro de tarefas, entregando qualidade e efeito de elevação no serviço concedido.

O 5W do nome corresponde às palavras de origem inglesa *What*, *When*, *Why*, *Where* e *Who*; e, o 2H, à palavra *How* e à expressão *How Much*. Traduzindo: O quê, Quando, Por quê, Onde, Como, Quem e Quanto (Berh 1; Moro; 2; Estabel 3, 2008, p. 8).

A aplicação da ferramenta 5W2H é útil para mapear e auxiliar na ação de tarefas com mais clareza. Ela dispõe perguntas básicas para respostas concretas. São caminhos para desenvolver com mais clareza o porquê realizar a tarefa pela qual foi determinada e se conduzirá com o resultado esperado (Inácio *et al.*, 2023). Diante das fontes, ela contribui com perguntas significativas para um planejamento conveniente e satisfatório, que podem ser respondidas por um responsável ou por um funcionário e que trazem respostas que auxiliam na tomada de decisão.

Segundo Cioffi e Okada (2022), as perguntas ajudam a direcionar o planejamento com eficiência. Conforme as perguntas propostas, obtém-se resultados diversos e segmentos coordenados pela função do encargo; possibilita enxergar o porquê as tarefas precisam ser realizadas e porque as pessoas necessitam realizá-las; qual o objetivo e a finalidade da execução.

Diante disso, ainda de acordo com Cioffi e Okada (2022), a ferramenta aponta 7 (sete) perguntas: 1) O quê? – o que será realizado? 2) Quem? – qual o responsável pela determinada ação; 3) Onde? – lugar onde será realizado; 4) Quando? – em qual momento será executado; 5) Por quê? – a necessidade de realizar; 6) Como? – como será conduzida; 7) Quanto? – o valor pela ação.

As perguntas auxiliam, com simplicidade e de maneira concreta, a destinar ações correlacionadas às respostas obtidas; podem parar o processo e estudar com clareza as respostas obtidas, entendendo a circunstância do problema.

2.6 Folha de Verificação

A ferramenta de gestão da qualidade disponibiliza mecanismo de crucial importância que possibilita contribuir e agrupar-se com vários outros métodos de aplicações adquiridos, conforme o diagnóstico levantado por um operador, e que busca por uma melhoria nos processos. Método simples e fácil de ser desenvolvido e aplicado.

E a ferramenta da qualidade Folha de Verificação de Serviços, que é uma das sete ferramentas da qualidade, usada para o diagnosticar o sistema através das informações adquiridas com o método, objetivando coletar dados e a periodicidade das ocorrências e encontrar as causas que deram origem a tal problema (BIANCHINI *et al.*, 2017). (Santos; Marotta; Lopes, 2022, p. 3).

Conforme a literatura, é um trâmite que colabora para um bom gerenciamento, podendo assessorar, com capacidade, cada etapa e tarefa. Torna possível realizar um *checklist* do processo e se torna importante, pois proporciona o direito de selecionar a fase de cada período do processo sem deixar no esquecimento o que tem para ser feito ou entregue. Esse mecanismo possibilita o levantamento de amostras para melhor dirigir as fases de cada temporada.

A folha de verificação se estima numa base de dados coletados para levantamento de possível relatório que se dá numa investigação que servirá de apoio para o operário. Diante da sondagem, oportuniza identificar os efeitos contrários que estão levando ao distúrbio da capacidade e peculiaridade. Esse segmento se define por planilhas ou tabelas para promover uma relação com avaliação precisa (Leite *et al.*, 2024).

Esse método é importante para a gestão de qualquer segmento de empreendimento. Possibilita a verificação de etapas para garantir qualidade no serviço. É uma forma de acompanhar e seguir todos os passos e não deixar nada para trás (Oliveira *et al.*, 2022). Encontram-se diversas formas de levantamento de dados. Uma delas é a lista de apuração. Diante disso, cada segmento resguarda uma ideia coletiva para facilitar a entrega dos resultados esperados.

Para o setor imobiliário, a aplicação do material faz com que a profissão e a organização se tornem destaque perante outros concorrentes. Consequentemente, a capacidade de entrega dos efeitos dos resultados diante de um serviço bem-feito se torna satisfatória e referencial para quem busca pelo produto ou serviço. O *checklist* é um ponto importante para o mercado por ser um segmento detalhado e que precisa de atenção.

A Folha de Verificação proporciona resposta rápida e útil para responder perguntas diversas. No mercado imobiliário, é essencial para mapear segmentos de amostra de imóveis com mais detalhes da oferta, com mínimo de particularidades, com rapidez e prática no serviço e fundamental para a entrega da qualidade e menos erros no *feedback* com clientes (Inácio *et al.*, 2023).

2.7 Análise SWOT

A análise SWOT tem como finalidade identificar quatro fatores essenciais que permitem à organização compreender sua realidade interna e externa, revelando pontos fortes, fragilidades, oportunidades e ameaças que nem sempre são percebidos no cotidiano. Em mercados dinâmicos, como o imobiliário, essa análise torna-se particularmente relevante, pois permite avaliar peculiaridades do setor, acompanhar concorrentes e reconhecer elementos diferenciadores capazes de orientar decisões estratégicas.

Segundo Santana *et al.* (2024), a análise SWOT é amplamente utilizada em diversos segmentos organizacionais, especialmente em processos de planejamento, por oferecer uma visão clara e integrada dos fatores que influenciam o desempenho empresarial. Essa abordagem contribui para o monitoramento do ambiente interno e externo, facilitando a tomada de decisões fundamentadas. No mercado imobiliário, o instrumento possibilita comparar o cenário atual, identificar tendências e verificar quais variáveis exercem maior impacto competitivo.

Nesse sentido, “a análise SWOT permite que as organizações explorem suas competências internas e reconheçam os desafios do ambiente externo, facilitando a criação de vantagens competitivas” (Ferreira *et al.*, 2024, p. 4). Apesar de sua importância, muitas

empresas deixam de utilizá-la de forma contínua, perdendo a oportunidade de transformar diagnósticos precisos em estratégias de crescimento.

A ferramenta é composta por dois eixos principais: análise interna e análise externa. Na dimensão interna, as forças representam características positivas que diferenciam a organização, relacionadas a competências, recursos, habilidades e processos que potencializam seu desempenho. Já as fraquezas correspondem a limitações, deficiências ou vulnerabilidades que prejudicam a eficiência operacional e exigem atenção constante para evitar impactos futuros (Almeida; Baran; Santos, 2025).

Na dimensão externa, as oportunidades abrangem fatores do ambiente que podem favorecer o crescimento, como tendências de mercado, alterações econômicas e surgimento de novas demandas. As ameaças, por sua vez, consistem em riscos e condições externas que podem comprometer resultados, como concorrência acirrada, instabilidade econômica ou mudanças regulatórias (Almeida; Baran; Santos, 2025).

Assim, a análise SWOT configura-se como um processo estruturado de avaliação estratégica que auxilia na compreensão do cenário atual e na projeção de riscos futuros. Sua aplicação contribui para um planejamento mais seguro, reduzindo incertezas e fortalecendo a capacidade competitiva da organização, especialmente em mercados sujeitos a sazonalidade e constantes mudanças, como o setor imobiliário.

3 RELATO DE EXPERIÊNCIA

Entre março de 2023 e maio de 2025, vivenciei a prática profissional em uma imobiliária familiar localizada em Rio Verde-GO, com mais de vinte anos de atuação no mercado. A empresa é amplamente reconhecida pela população local por seus princípios éticos e por manter uma cultura organizacional fortemente baseada em laços familiares, o que influencia diretamente sua estrutura administrativa e a forma como as decisões são tomadas.

Durante essa experiência, foi possível compreender a dinâmica de uma empresa tradicional, na qual as decisões costumam ser centralizadas e as mudanças ocorrem de forma lenta e cautelosa. Logo no início das atividades, percebi que a seleção de colaboradores acontecia de maneira informal, sem o uso de critérios técnicos ou processos estruturados. As contratações se baseavam principalmente na confiança e na convivência pessoal, o que reforçava o vínculo familiar, mas dificultava o desenvolvimento de uma gestão mais profissionalizada.

No acompanhamento das rotinas internas, identifiquei desafios relacionados à organização e à eficiência dos processos. Havia uma grande quantidade de documentos físicos, mistura de arquivos antigos e recentes, ausência de um sistema informatizado e atrasos frequentes em tarefas administrativas, como emissão de boletos e controle de pagamentos. Além disso, o site da empresa apresentava limitações em funcionalidade e atualização, o que comprometia a comunicação com clientes e a divulgação dos imóveis disponíveis.

Essas situações permitiram observar como a falta de padronização e planejamento impacta diretamente na produtividade e na qualidade dos serviços. Percebi também que, em empresas familiares, a convivência próxima entre os gestores e colaboradores pode gerar tanto um ambiente acolhedor quanto dificuldades para implantar novas práticas ou mudanças estruturais.

Apesar dessas limitações, a experiência foi extremamente enriquecedora, pois possibilitou vivenciar o cotidiano de uma organização que busca equilibrar tradição e modernização. A convivência com os proprietários e a equipe permitiu compreender como valores como confiança, ética e respeito sustentam o relacionamento com os clientes e a reputação construída ao longo dos anos.

Participar das atividades da imobiliária contribuiu significativamente para meu desenvolvimento profissional e pessoal. A vivência prática reforçou a importância da organização, da comunicação eficiente e da gestão responsável no ambiente de trabalho.

Também evidenciou que o aprimoramento dos processos administrativos é essencial para que empresas familiares possam se manter competitivas, preservando seus valores sem deixar de acompanhar as transformações do mercado.

Concluo que essa experiência foi fundamental para compreender os desafios e as potencialidades de uma empresa tradicional no setor imobiliário. O aprendizado adquirido ampliou minha visão sobre a gestão empresarial e destacou a importância de unir valores humanos e práticas administrativas eficientes para alcançar resultados sustentáveis.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A experiência prática evidenciou que a aplicação da Gestão da Qualidade (GQ) é fundamental para o desenvolvimento das atividades cotidianas com mais organização, eficiência e controle. Durante o acompanhamento das rotinas na imobiliária, observou-se que a ausência de padronização, a execução manual das tarefas e a desorganização documental geravam retrabalho, atrasos e falhas no atendimento. Nesse cenário, a GQ se apresenta como um instrumento estratégico capaz de estruturar processos, promover melhorias contínuas e alinhar o desempenho dos colaboradores aos objetivos organizacionais (Longo, 1996).

As análises realizadas e o uso das ferramentas da qualidade revelaram contribuições relevantes para o aprimoramento das práticas internas. A adoção de metodologias estruturadas, como o ciclo PDCA, possibilitou planejar, executar, verificar e agir de forma sistemática, favorecendo a correção de falhas e a padronização das rotinas. Essa abordagem contribui diretamente para o aumento da eficiência operacional e para a competitividade da empresa diante de outras organizações do setor.

Entretanto, a experiência também demonstrou que a implementação da Gestão da Qualidade no mercado imobiliário enfrenta desafios particulares. Trata-se de um setor dinâmico, competitivo e marcado por negociações rápidas, o que dificulta o estabelecimento de padrões rígidos. Além disso, muitos corretores atuam como profissionais autônomos, o que reduz a possibilidade de aplicar certas ferramentas de gestão de forma direta. Esses fatores exigem adaptações nos métodos utilizados, bem como ações voltadas à mudança cultural, especialmente no que diz respeito ao compromisso com procedimentos padronizados.

Nesse contexto, ferramentas como o 5S e o 5W2H mostraram-se essenciais para minimizar as dificuldades identificadas. O 5S contribuiu para organizar o ambiente de trabalho, reduzir desperdícios, facilitar o acesso às informações e estabelecer maior disciplina operacional. Já o 5W2H auxiliou no planejamento das atividades, permitindo definir com clareza as responsabilidades, prazos, métodos e justificativas. Juntas, essas ferramentas ampliam o controle sobre os processos e oferecem bases para a construção de uma cultura organizacional mais orientada à qualidade.

A aplicação da Folha de Verificação e da análise SWOT também forneceu contribuições importantes. A Folha de Verificação permitiu registrar e identificar falhas recorrentes, evidenciando necessidades reais de intervenção. A análise SWOT possibilitou compreender fatores internos e externos que influenciam a operação, oferecendo subsídios estratégicos para decisões voltadas à redução de riscos, ao aumento da produtividade e ao aprimoramento do

atendimento ao cliente. Esses resultados representam oportunidades de melhoria que, se incorporadas à rotina organizacional, podem promover avanços significativos.

Embora a empresa ainda não possua normas de padronização implantadas, referências como a ISO 9001 reforçam a importância da normalização como caminho para assegurar maior eficiência, confiabilidade e qualidade nos serviços prestados (Oliveira, 2024).

De modo geral, a experiência demonstrou que, mesmo diante das particularidades e desafios do mercado imobiliário, as práticas de Gestão da Qualidade oferecem contribuições valiosas para estruturar processos, fortalecer a competitividade e promover melhorias sustentáveis. Contudo, destaca-se a necessidade de apresentar exemplos práticos mais detalhados — como registros, mapas de processo ou indicadores — para evidenciar de forma ainda mais clara como cada ferramenta impactou as rotinas e quais melhorias podem ser aplicadas futuramente como parte de um processo contínuo de mudança cultural.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A experiência prática no ramo imobiliário evidenciou que a Gestão da Qualidade (GQ) é essencial para estruturar processos, padronizar atividades e aprimorar o relacionamento com clientes e colaboradores. Mesmo diante de limitações de tempo, mudanças no cenário e autonomia de corretores parceiros, foi possível identificar oportunidades de melhoria que impactam diretamente na eficiência operacional e na satisfação do cliente.

A aplicação de metodologias como PDCA, 5S, 5W2H, Folha de Verificação e análise SWOT mostrou-se estratégica para reduzir erros, organizar processos e garantir maior controle sobre etapas críticas, promovendo a padronização e a melhoria contínua. A integração dessas ferramentas proporciona maior previsibilidade e eficiência, alinhando as práticas operacionais aos objetivos estratégicos da organização.

Além disso, a referência à norma ISO 9001 reforça a importância da padronização internacional, permitindo que a empresa busque excelência, qualidade e competitividade no mercado. Quando aplicada de forma sistemática e gradual, a Gestão da Qualidade possibilita ganhos significativos, como redução de falhas, aumento da produtividade e melhoria na satisfação dos clientes.

Assim, a experiência evidencia que a Gestão da Qualidade se mostra indispensável para gerar melhorias duradouras, mesmo em contextos desafiadores. Entretanto, sua efetividade requer uma transformação cultural na organização, apoiada pela liderança e acompanhada de planejamento estruturado, disciplina e comprometimento com cada fase do processo.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, A. C. L. de; BARAN, K. P.; SANTOS, B. C. C. dos. O planejamento estratégico em universidades federais: a matriz Swot como ferramenta de análise e planejamento. **Revista de Gestão e Avaliação Educacional**, [S. l.], p. e91757, 2025. DOI: 10.5902/2318133891757. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/regae/article/view/91757>. Acesso em: 29 jul. 2025.

BEHR, Ariel; MORO, Eliane; ESTABEL, Lizandro. **Gestão da biblioteca escolar: Metodologias, enfoques e aplicação de ferramentas de gestão e serviços de biblioteca**. Ibict, v.37, n.2, p. 1-11, 2008. <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1210/1388>.

BIANCHINI, R. *et al.* Gestão da Qualidade: Um estudo de caso em uma empresa de pequeno porte da construção civil. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**, v. 4, n. 10, 2017. Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/engenharia-de-producao/pequeno-porte>. Acesso em: 03 jul. 2025.

CIOFFI, Lucas Gualande; OKADA, Roberto Hirochi. Implementação da Ferramenta 5W2H no processo de produção para a obtenção de resultados e melhorias no processo. **Revista Interface Tecnológica**, Taquaritinga, SP, v. 19, n. 2, p. 974–984, 2022. DOI: [10.31510/infa.v19i2.1505](https://doi.org/10.31510/infa.v19i2.1505). Disponível em: <https://revista.fatectq.edu.br/interfacetecnologica/article/view/1505>. Acesso em: 14 jul. 2025.

CUSTODIO, Marcos Franqui (org.). **Gestão da qualidade e produtividade**. São Paulo: Pearson, 2015. *E-book*. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 03 jun. 2025.

DE SENA, W. N. O uso de ferramentas de controle da qualidade pela gestão escolar: o ciclo PDCA e a ferramenta 5W2H. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S. l.], v. 14, n. 8, p. 12634–12648, 2023. DOI: [10.7769/gesec.v14i8.2423](https://doi.org/10.7769/gesec.v14i8.2423). Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/2423>. Acesso em: 30 jul. 2025.

DEMING, W. E. **Out of the Crisis**. Cambridge: MIT Press, 1986.

DOS SANTOS, Marcelo; RAMALHO REIS FILHO, Ramilio. O uso do ciclo PDCA como processo de melhoria contínua: exemplo de um estudo de caso no carregamento de navios. **Revista Interface Tecnológica**, Taquaritinga, SP, v. 18, n. 2, p. 563–573, 2021. DOI: [10.31510/infa.v18i2.1210](https://doi.org/10.31510/infa.v18i2.1210). Disponível em: <https://revista.fatectq.edu.br/interfacetecnologica/article/view/1210>. Acesso em: 21 jul. 2025.

FERNANDES, F. L.; COSTA, M. T. da. Gestão da Qualidade em uma empresa do ramo imobiliário de Pelotas-RS. **Revista Academicus**, Pelotas/RS, v. 8, n. 15, p. 45–60, 2015. Disponível em: <https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/Academicus/article/view/5673>. Acesso em: 03 jul. 2025.

FERNANDES, P. T. dos S.; REGATTIERI, C. R. Implementação das ferramentas 5W2H e Diagrama de Ishikawa para redução de perdas de produtos com defeitos na produção de Sacaria Raschel. **Revista Interface Tecnológica**, Taquaritinga, SP, v. 20, n. 2, p. 907–917, 2023. DOI: 10.31510/inf.v20i2.1769. Disponível em: <https://revista.fatectq.edu.br/interfacetecnologica/article/view/1769>. Acesso em: 20 maio 2025.

FERREIRA, J. M.; DE SOUZA, Átila; DE CASTILHOS, C. S.; MELO JÚNIOR, H. G.; CARRETERO, J. dos S.; HOLANDA, M. G.; BATISTA, M. da C.; NARCISO, R. Análise SWOT na gestão educacional: estratégias para melhoria contínua. **Revista Foco**, [S. l.], v. 17, n. 1, p. e4073, 2024. DOI: 10.54751/revistafoco.v17n1-041. Disponível em: <https://ojs.focopublicacoes.com.br/foco/article/view/4073>. Acesso em: 26 maio. 2025.

GALLEGOS, Raphael Augusto Parreiras. **Ferramentas de gestão voltadas para melhoria da qualidade nas empresas**. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 2023. *E-book*. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 18 jun. 2025.

INÁCIO, L. C. dos R.; AVELINO, S. F.; SANJULIÃO, L.-R. K. A.; REIS, M. J.; BORGES, V. de O.; PIANTINO, L. F. M.; PINTO, R. A. N.; DA SILVA, H. M. Ferramentas básicas da qualidade: folha de verificação, estratificação, fluxograma, diagrama de Ishikawa, diagrama de Pareto, matriz GUT e 5W2H. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S. l.], v. 14, n. 10, p. 17413–17427, 2023. DOI: 10.7769/gesec.v14i10.2890. Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/2890>. Acesso em: 20 jul. 2025.

JURAN, J. M. **Juran na Liderança pela Qualidade**: um guia para executivos. São Paulo: Pioneira, 1992.

LEITE, D. de J.; CORVELONI, E. de P. M.; SAES, E. V.; BRITO, S. C. M. de. Avaliação dos atrasos nas entregas de toras de madeiras para uma empresa de celulose. **Revista Gestão e Conhecimento**, [S. l.], v. 18, n. 2, p. e380, 2024. DOI: 10.55908/RGCV18N2-020. Disponível em: <https://ojs.revistagc.com.br/ojs/index.php/rgc/article/view/380>. Acesso em: 22 maio 2025.

LONGO, Rose Mary Juliano. **Gestão da qualidade**: evolução histórica, conceitos básicos e aplicação na educação. RCIPEA, Brasília, 397, p. 1-16, 1996. <https://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/1722?mode=full>

OLIVEIRA, Maria Eduarda; SILVA, Lais; LIMA, Rayane; NETO, Luiz. Aplicação das ferramentas da qualidade para elaboração de um planejamento gerencial dirigido à gestão de estoque: Estudo de caso de uma empresa de varejo. **ReGO**, v.7, n.3, p. 1-16, 2022. <https://periodicos.ifpb.edu.br/index.php/rgo/article/view/6452/2095>

OLIVEIRA, Stheffany. **Aplicação de sistemas de gestão de qualidade no processo produtivo de embalagens metálicas**. Repositorio.IF Goiano, Rio Verde-GO, 1-46, 2024. <https://repositorio.ifgoiano.edu.br/handle/prefix/4696?mode=full>

PORTER, M. E. **Vantagem Competitiva**: Criando e sustentando um desempenho superior. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1985.

SANTANA, T. L. S.; REZENDE, A. P. de; WRONSKI, A. K. da S.; RODRIGUES, C. A. D.; GERVÁSIO, J. C. B.; SILVÉRIO, N. M.; FERREIRA, P. do C.; SILVA, R. F. da. A relevância da Análise SWOT para uma instituição escolar. **Revista Contemporânea**, [S. l.], v. 4, n. 5, p. e4340, 2024. DOI: 10.56083/RCV4N5-104. Disponível em: <https://ojs.revistacontemporanea.com/ojs/index.php/home/article/view/4340>. Acesso em: 18 jun. 2025.

SANTOS, Gustavo Soares; MAROTTA, Luiza Ignez Mollica; LOPES, Diogo Plachi . Avaliação de qualidade utilizando os métodos de folha de verificação de serviço e PDCA em uma obra residencial. **Revista Ibero-Americana de Humanidades**, Ciências e Educação, [S. l.], v. 8, n. 3, p. 880–905, 2022. DOI: 10.51891/rease.v8i3.4662. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/4662>. Acesso em: 23 maio 2025.

SILVA, R. C. da. **Gestão da Qualidade Total**: Teoria e prática do 5S nas organizações. São Paulo: Atlas, 2015.