

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE CERTIFICADO PELA NORMA ISO 9001:2008  
EM ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS**

PRISCILA GOMES ARAÚJO<sup>1</sup>, MANUELA DE OLIVEIRA BOTREL<sup>2</sup>

O presente trabalho teórico tem como objetivo demonstrar que a implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) certificado pela norma ISO 9001:2008, filosofia de trabalho que busca a satisfação do cliente, seja ele interno ou externo, contando com o comprometimento de todos da organização para atingirem as metas estabelecidas, prática de gestão largamente utilizada no setor privado, pode ser uma ferramenta grandiosa para as organizações públicas atenderem aos novos desafios impostos. A International Organization for Standardization (ISO) é uma federação mundial dos organismos nacionais de normalização, com sede em Genebra na Suíça, responsável pela preparação de normas internacionais que certificam organizações. A função destas normas é estabelecer padrões para sistemas de gestão e garantir que estes padrões sejam mantidos. Quando uma empresa recebe a certificação ISO, significa que seus procedimentos e processos estão de acordo com esse conjunto de normas. As Normas ISO são produzidas por um consenso mundial com o intuito de criar um padrão global de qualidade para produtos e serviços. O conjunto de normas forma um sistema de gestão da qualidade aplicável a qualquer organização, sem considerar seu tamanho, ou se a organização é pública ou privada. É um conjunto de normas e diretrizes internacionais que especifica os requisitos que um sistema de gestão da qualidade tem que cumprir para poder ser certificada. Desde sua primeira publicação, em 1987, ela tem obtido reputação mundial como a base para o estabelecimento de sistemas de gestão da qualidade. Diante do que foi apresentado, torna-se um atrativo público a utilização e o interesse por esta ferramenta por parte da administração pública, uma vez que os órgãos públicos são considerados ruins como prestadores de serviços, mais especificamente os serviços públicos, são classificados como ineficientes, e com comportamento indiferente às necessidades e aos objetivos dos cidadãos. Sendo assim, tal ferramenta torna-se grande aliada nas organizações pública para empreender medidas para substituir os serviços públicos tradicionais por serviços orientados para a qualidade, eficiência e eficácia das suas prestações.

**Palavras-Chave:** Sistema de Gestão da Qualidade; ISO 9001:2008; Organizações Públicas.

---

<sup>1</sup> Mestranda em Administração, DAE/ UFLA, priscila2210@yahoo.com.br

<sup>2</sup> Mestranda em Administração, DAE/ UFLA, manuelabotrel@yahoo.com.br