



XXV ENCONTRO DE JOVENS PESQUISADORES  
VII MOSTRA ACADÊMICA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

De 17 a 19 de outubro de 2017  
Campus-Sede da UCS • Caxias do Sul



## **A RELAÇÃO ENTRE SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE E DESEMPENHO ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO DE EMPRESAS DOS SETORES METALMECÂNICO E MOVELEIRO DA SERRA GAÚCHA**

Bruna Neu Souza (BIC-UCS), Leonardo Sfreddo; Gabriel Vidor, Guilherme Bergmann  
Borges Vieira (Orientador(a))

Na literatura internacional, não há uma conclusão definitiva quanto ao impacto do sistema de gestão da qualidade no desempenho organizacional, o que oportuniza a realização de novas pesquisas sobre o tema. Nesse sentido, o presente estudo visou analisar a relação entre a maturidade dos sistemas de gestão da qualidade e o desempenho organizacional (operacional, econômico-financeiro e de mercado) em empresas dos setores metalmeccânico e moveleiro da Serra Gaúcha. O projeto foi desenvolvido seguindo duas etapas: a primeira, de cunho qualitativo, foi operacionalizada mediante entrevistas em profundidade com gestores dos setores estudados; e a segunda, de caráter quantitativo, baseou-se em dados coletados mediante questionário (survey), os quais foram submetidos a procedimentos de estatística descritiva e a testes de hipóteses, visando verificar diferenças de desempenho em empresas com e sem certificação ISO 9001 e com diferentes níveis de maturidade de gestão da qualidade. Espera-se que, após a análise dos resultados da pesquisa, seja possível verificar se as empresas que possuem sistemas de gestão da qualidade mais maduros possuem melhor desempenho operacional, econômico-financeiro e de mercado do que as empresas que se encontram na situação oposta. Com isso e a partir da aplicação dos procedimentos metodológicos estabelecidos no presente estudo, espera-se contribuir com a análise da relação entre a maturidade dos sistemas de gestão da qualidade e o desempenho organizacional, bem como estabelecer direcionamentos para empresas dos setores metal mecânico e moveleiro da região da Serra Gaúcha que queiram implantar, revisar ou ampliar seus sistemas de gestão da qualidade.

Palavras-chave: Sistemas de Gestão da Qualidade, Gerenciamento de Processos, Desempenho Organizacional

Apoio: UCS