



XXVI ENCONTRO DE JOVENS PESQUISADORES  
VIII MOSTRA ACADÊMICA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

16 A 18 DE OUTUBRO DE 2018

Cidade Universitária - Caxias do Sul



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

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

Na literatura internacional não se observa uma conclusão definitiva quanto ao impacto dos sistemas de gestão da qualidade no desempenho organizacional. Além disso, poucos estudos analisam se o nível de maturidade dos sistemas de gestão da qualidade e dos processos afetam o desempenho. Dadas essas lacunas, o presente trabalho visou analisar a relação entre sistemas de gestão da qualidade e desempenho organizacional (operacional, de mercado e econômico-financeiro) em empresas do setor metalmeccânico da Serra Gaúcha. O trabalho foi desenvolvido em duas etapas, a primeira com abordagem qualitativa, operacionalizada mediante entrevistas em profundidade com gestores de empresas do setor estudado, e a segunda com abordagem quantitativa, desenvolvida por meio de uma survey com as empresas desse setor. Os resultados indicam que: i) as empresas da amostra possuem níveis de maturidade em gestão da qualidade e gestão de processos superiores ao ponto central da escala utilizada; ii) não há diferenças estatisticamente significantes de maturidade e desempenho entre empresas certificadas e não certificadas pela Norma ISO 9001; iii) a maturidade do sistema de gestão da qualidade impacta positivamente os desempenhos de mercado e econômico-financeiro, porém não impacta o desempenho operacional das organizações; e iv) a maturidade da gestão de processos impacta somente o desempenho operacional das empresas. Esses resultados permitem concluir que há espaço para aumento da maturidade em gestão de qualidade e gestão de processos nas empresas metalmeccânicas da região estudada e que esse tipo de iniciativa alavancaria o seu desempenho.

Palavras-chave: Sistemas de Gestão da Qualidade, Maturidade, Desempenho organizacional

Apoio: UCS