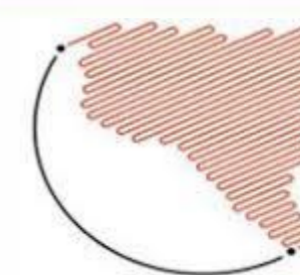


BIC-UCS

A RELAÇÃO ENTRE SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE E DESEMPENHO ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO EM EMPRESAS DA SERRA GAÚCHA

SGQ-DO

Autores: Gabriela Velho, Guilherme Vieira



XXVII JORNADAS DE JOVENS
PESQUISADORES
23 A 25 DE OUTUBRO DE 2019
A ciência e a tecnologia na produção
de inovação e transformação social

Introdução / Objetivos

Na literatura internacional, ainda não há uma conclusão definitiva quanto ao impacto do sistema de gestão da qualidade (SGQ) no desempenho organizacional, o que oportuniza a realização de novas pesquisas sobre o tema. Nesse sentido, o presente projeto visa contribuir com o tema, estando orientado pelos seguintes objetivos:

OBJETIVO GERAL:

Analisar a relação entre a maturidade dos sistemas de gestão da qualidade e de gerenciamento de processos e o desempenho organizacional (operacional, econômico-financeiro e de mercado) em empresas da Serra Gaúcha.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- analisar os graus de maturidade dos sistemas de gestão da qualidade e do gerenciamento de processos de empresas da Serra Gaúcha;
- analisar o desempenho de mercado, econômico-financeiro e operacional dessas empresas;
- comparar o desempenho de mercado, econômico-financeiro e operacional de empresas certificadas e não certificadas pela Norma ISO 9001;
- analisar o impacto do grau de maturidade do sistema de gestão da qualidade e do gerenciamento de processos no desempenho de mercado, econômico-financeiro e operacional das empresas.

Método

- Estudo quantitativo descritivo;
- Questionários enviados por e-mail para as empresas amostradas;
- Comparação do nível de maturidade do sistema de gestão da qualidade e do gerenciamento de processos, e do desempenho econômico-financeiro, de mercado e operacional de empresas com e sem a certificação ISO 9001 - comparação de médias;
- Análise da relação entre SGQ e Desempenho por meio de análise multivariada de dados (regressão múltipla), sendo considerada como variável dependente o desempenho (operacional, de mercado, econômico-financeiro e geral) e como variáveis dependentes a maturidade do sistema de gestão da qualidade e do gerenciamento de processos.

Resultados Previstos

- Analisar em que nível se encontram as empresas no que se refere à maturidade dos sistemas de gestão da qualidade e de gerenciamento de processos. Com isso, será possível identificar tanto oportunidades para a melhoria dos sistemas de gestão da qualidade, tornando-os mais maduros, quando para o gerenciamento dos processos, contribuindo para a eficiência das operações;
- Conhecimento acerca do desempenho de mercado, econômico-financeiro e operacional das empresas;
- Comparação do desempenho de mercado, econômico-financeiro e operacional de empresas certificadas e não certificadas pela norma ISO 9001;

Resultados Previstos (continuação)

- Identificação da contribuição da certificação ISO 9001 para o desempenho das empresas e se há diferenças estatisticamente significantes entre empresas certificadas e não certificadas pela Norma;
- Análise do impacto do grau de maturidade do sistema de gestão da qualidade e do gerenciamento de processos no desempenho de mercado, econômico-financeiro e operacional das empresas analisadas. Com isso, será possível verificar se empresas com sistemas de gestão da qualidade e de gerenciamento de processos mais maduros tendem a apresentar melhor desempenho.
- Ao longo do desenvolvimento deste projeto buscar-se-á alcançar as seguintes metas: a) apresentação dos resultados da pesquisa em pelo menos um congresso nacional e/ou internacional; b) publicação em pelo menos uma revista científica nacional e/ou internacional em nível B1 ou superior; c) apresentação do relatório final em um seminário a ser realizado junto ao Mestrado Profissional em Engenharia de Produção.

Conclusões

Analisando estudos anteriores entre relação sistemas de gestão da qualidade e desempenho, percebe-se que não há unanimidade quanto à relação entre a implantação de um sistema de gestão da qualidade e o desempenho de mercado e econômico-financeiro das empresas. O presente estudo pretende contribuir com essa discussão, levando em consideração, além dessas relações, também o nível de maturidade das empresas quanto aos sistemas de gestão da qualidade e de processos. Além dessa contribuição teórica, os achados do presente estudo serão relevantes também para empresas que visem implantar, revisar ou ampliar seus sistemas de gestão da qualidade, visto pode ser usado como embasamento para a tomada de decisão. Adicionalmente, as variáveis consideradas no presente projeto para analisar o grau de maturidade dos sistemas de gestão da qualidade e de processos das organizações estudadas, bem como a sistemática de avaliação do desempenho organizacional, poderão ser utilizadas como norteadores para a implementação de melhorias nas empresas da região estudada.

Referências

- DIMARA, E.; SKURAS, D.; TSEKOURAS, K. Strategic orientation and financial performance of firms implementing ISO 9000. *International Journal of Quality & Reliability Management*, v. 21, n. 1, p. 72-89, 2004.
- DJEKIC, I. et al. Quality management effects in certified Serbian companies producing food of animal origin. *Total Quality Management & Business Excellence*, v. 25, n. 4, p. 383-396, 2014.
- ESTAMPE, D.; LAMOURI, S.; PARIS, J.; BRAHIM-DJELLOUL, S. A framework for analyzing supply chain performance evaluation models. *International Journal of Production Economics*, v. 142, n. 2, p. 247-258, 2013.
- FENG, M.; TERZIOVSKI, M.; SAMSON, D. Relationship of ISO 9001:2000 quality system certification with operational and business performance. *Journal of Manufacturing Technology Management*, v. 19, n. 1, p. 22-37, 2008.