

## **APLICAÇÃO DAS FERRAMENTAS DA QUALIDADE E SEU IMPACTO ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO DE CASO**

**CALLEGARO, Giseli Alpi**  
**LONGARAY, André Andrade (orientador)**  
**MUNHOZ, Paulo (co-orientador)**  
**gi-callegaro1@hotmail.com**

**Evento: Congresso de Iniciação Científica**  
**Área do conhecimento: Ciências Sociais Aplicadas**

**Palavras-chave:** Qualidade; Sistemas de Gestão; Programa de Excelência.

### **1 INTRODUÇÃO**

As empresas que buscam ocupar lugar no mercado e driblar a concorrência optam por utilizar a qualidade. No entanto, no Brasil, segundo o Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade (2014), menciona que, está torna-se essencial para o desenvolvimento da gestão organizacional, tanto quanto na qualidade de vida das pessoas, na busca de inovação do espaço interno e externo e na sustentabilidade.

A Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) criou o Programa de Excelência da Gestão em busca de ajudar as organizações a melhor desenvolverem a gestão da qualidade, com o objetivo de se tornarem mais competitivas, sustentáveis e colaborarem com a sociedade (Martins, 2015).

O objetivo geral deste trabalho se traduz em demonstrar as mudanças promovidas pelo Programa de Excelência da Gestão na execução dos processos organizacionais em determinada parcela de empresas da cidade de Rio Grande.

### **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Segundo a FNQ (2015), o Programa de Excelência da Gestão foi desenvolvido com o intuito de oferecer e apoiar as empresas brasileiras a obterem um melhor progresso na sua gestão, além de se tornarem mais sustentáveis e competitivas.

Os Sistemas de Gestão da Qualidade são implementados a partir de ferramentas da qualidade. As principais ferramentas utilizadas são o Método de Análise e Solução de Problemas (MASP), aplicado na resolução de problemas e na tomada de decisão; Manutenção Produtiva Total (MPT), trata-se de uma estratégia de gestão dos equipamentos para alcançar a máxima eficiência e Controle Estatístico de Processo (CEP) que monitora as características da qualidade (Almeida, Braga, Junior & Matias, 2014).

### **3 PROCEDIMENTO METODOLÓGICO**

O procedimento metodológico deste trabalho baseia-se no modelo proposto por Roesch (2010). Dessa forma, quanto ao propósito da pesquisa segue a linha de avaliação de resultados. Em relação ao delineamento da pesquisa, o trabalho se

define como um estudo de caso, (caracteriza-se como estudo multicasos, pois será analisada uma parcela de empresas).

A técnica de coleta de dados será o estudo de caso em organizações da cidade de Rio Grande e quanto à análise de dados será utilizada a técnica de análise de conteúdo.

#### **4 RESULTADOS e DISCUSSÃO**

Espera-se que, após a aplicação do instrumento de pesquisa, poderemos analisar como o Programa de Excelência e as ferramentas da qualidade modificam a forma de execução e os processos organizacionais, ao contribuir na melhoria contínua do produto/serviço. Além disso, verificaremos se, empresas que investem na aplicação das ferramentas da qualidade, tornaram-se mais eficientes.

#### **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Com este estudo, pretende-se elaborar um instrumento de pesquisa que permita verificar a utilização das ferramentas da qualidade, por meio de um estudo em uma parcela de empresas da cidade de Rio Grande. Instrumento este que, em pesquisas futuras, pode ser replicado em outros setores visando auxiliar às organizações quanto à qualidade.

#### **REFERÊNCIAS**

ALMEIDA, J. F., BRAGA, W. L. M., JUNIOR, F. R. L., & MATIAS, L. R. (2014). Aplicação da Metodologia MASP ao Processo de Alteração Técnica de Produtos em uma Indústria de Médio Porte. *Anais do XXXIV ENEGEP*. Disponível em: [http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2014\\_TN\\_STO\\_196\\_112\\_25492.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2014_TN_STO_196_112_25492.pdf) (Acesso em 14 de Maio de 2015).

MARTINS, J. (2015). *Excelência em Gestão: um novo marco institucional para o Brasil*. Fundação Nacional da Qualidade. Disponível em: <http://www.fnq.org.br/informe-se/artigos-e-entrevistas/artigos/excelencia-em-gestao-um-novo-marco-institucional-para-o-brasil> (Acesso em 02 de Maio de 2015).

*Modelo de Excelência da Gestão: uma visão sistêmica da gestão organizacional*. Disponível em: <http://www.fnq.org.br/avalie-se/metodologia-meg/modelo-de-excelencia-da-gestao> (Acesso em 02 de maio de 2015).

O que é o PGQP? Disponível em: [http://www.mbc.org.br//mbc/pgqp/index.php?option=com\\_content&task=view&id=50&Itemid=151](http://www.mbc.org.br//mbc/pgqp/index.php?option=com_content&task=view&id=50&Itemid=151) (Acesso em 09 de Abril de 2015).

ROESCH, S. M. A. (2010). *Projetos de Estágio e de Pesquisa em Administração* (3ª ed.). Atlas, São Paulo, SP.