

Contribuições do Programa de Círculo de Controle de Qualidade (CCQ) para o Processo de Aprendizagem Organizacional: O Caso de uma Indústria Têxtil

Rugles Carpiné Fodra

113º Defesa - 22 de Março de 2019

Membros da Banca Examinadora:

Profa. Dra. Denise Abatti Kasper Silva (Orientadora/UNIVILLE)

Profa. Dra. Gabriela Gonçalves Silveira Fiates (UFSC)

Profa. Dra. Elisabeth Wisbeck (UNIVILLE)

Resumo:

A busca por vantagens competitivas obriga as empresas a trabalharem com uma gestão voltada para a melhoria de suas estruturas organizacionais. Neste cenário, crescente é o número de organizações que passaram a adotar ferramentas como a metodologia do Círculo de Controle de Qualidade (CCQ), assim como compreender a Aprendizagem Organizacional (AO) como fator de diferenciação na busca por melhor desempenho. Conhecido como um modelo participativo onde profissionais trabalham em grupos funcionais, o CCQ contribui para desenvolver melhorias organizacionais. No tocante à AO, Crossan, Lane e White (1999) desenvolveram um modelo conhecido como “4 I’s”, em que AO ocorre por meio dos processos de intuição, interpretação, integração e institucionalização, nos níveis individual, grupal e organizacional, ao passo que Templeton, Lewis e Snyder (2002) propuseram que a AO pode ser medida por meio de oito dimensões (consciência; comunicação; avaliação de performance; cultivo intelectual; adaptabilidade ambiental; aprendizagem social; gestão do capital intelectual; e inclusão organizacional). Este trabalho analisou as contribuições da metodologia do CCQ para o processo de AO no contexto de uma indústria têxtil localizada no Sul do Brasil. Para isso, foi realizado um estudo de caso, de caráter exploratório e descritivo, utilizando-se as abordagens quantitativa e qualitativa, coleta de dados realizada com aplicação de questionário e análise documental. Os dados foram analisados por meio de tabulação em planilha eletrônica e por categorização posterior via software Minitab® 2018, além da análise guiada pelo framework dos “4 I’s”. Como resultados, constatou-se que as contribuições do CCQ para com a AO ocorrem por meio de três dimensões: consciência, comunicação e aprendizagem social; foi identificada a existência dos processos de aprendizagem nos níveis individual, grupal e organizacional; e que há diferença, entre os perfis de respondentes, no nível de percepção das dimensões no contexto estudado.

Palavras-chave: Aprendizagem Organizacional, Círculo de Controle de Qualidade, dimensões da aprendizagem, modelo “4 I’s”.