

A relação entre o Ccq e o processo de aprendizagem organizacional no contexto do núcleo catarinense de círculos de controle de qualidade

Vanderlei Werlich

119º Defesa - 21 de maio de 2020

Membros da Banca Examinadora:

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

Prof. Dr. Giancarlo Gomes (FURB)

Prof. Dr. Edson Wilson Torrens (UNIVILLE)

RESUMO:

Em um cenário em que qualidade e aprendizagem são fatores relevantes para a competitividade das organizações, a presença de programas da qualidade como o CCQ, contribuem com os resultados das empresas além da redução de custos e melhorias dos processos. Por outro lado, o interesse pela Aprendizagem Organizacional (AO) como fator de diferenciação na busca por melhores resultados e por meio do engajamento e envolvimento dos profissionais também tem sido amplamente explorado. A AO pode ser entendida como um processo que inicia quando os indivíduos partilham seus conhecimentos com as outras pessoas, geram ideias que são discutidas e testadas dentro dos grupos e então registradas para posterior resgate. Nesse contexto, especula-se que o CCQ contribua com a AO. Neste trabalho buscou-se avaliar as relações existentes entre os CCQ's e o processo da AO das empresas pertencentes ao Núcleo Catarinense de CCQ. Utilizou-se como aporte teórico principalmente o Modelo dos "4Is", que assume que a AO ocorre continuamente nos 3 níveis, o individual, grupal e organizacional, permitindo o desenvolvimento tanto dos integrantes, quanto da própria organização, e as 8 dimensões da AO, a saber: Consciência, Comunicação, Aprendizagem Social, Avaliação de Desempenho, Cultivo Intelectual, Adaptabilidade Ambiental, Gestão do Capital Intelectual e Inclusão Organizacional. Para isto, preliminarmente foi realizado um levantamento nas empresas dos diversos segmentos de Santa Catarina que possuem o Programa de CCQ implantado. O delineamento metodológico se constituiu numa pesquisa exploratória e descritiva, contendo hipóteses de abordagem qualitativa e quantitativa. Qualitativa no que tange a pesquisa documental sobre os termos que compunham as ideologias das empresas (Missão, Visão e Valores), com esses dados, geraram-se as nuvens de palavras. Quantitativo em virtude dos questionários (escala Likert 1 a 5) respondidos por pessoas que representavam os três níveis de participantes de CCQ, sendo 20 coordenadores, 76 líderes e 138 integrantes, totalizando 234 respondentes. Esses dados foram analisados utilizando-se a planilha eletrônica e o software Minitab® 2018, aplicaram-se os Testes de Normalidade e Kruskal-Wallis e o Alfa de Cronbach (α). Do total de 28 empresas que compunham o Núcleo no momento da pesquisa, 82% participaram e dentre as regionais a Norte aderiu 100%. Destacam-se como principais resultados, que a contribuição dos grupos de CCQ para a AO ocorreram em algumas e não em todas as 8 dimensões avaliadas com destaque à dimensão "Consciência" que aparece em todas as regionais, indicando que os participantes de CCQ estão conscientes das fontes das informações-chave organizacionais e da sua aplicabilidade aos problemas existentes em cada área e houve diferenças entre as regionais embora o Núcleo seja único no estado. Avaliando os integrantes e coordenadores eles percebem a contribuição de modo diferente dos líderes de CCQ para a AO no modelo dos "4Is" e que o CCQ atua de forma coerente com esse modelo. Diante disso, foi possível concluir que, nos limites deste trabalho, houve evidências das relações entre o CCQ e a AO.

Palavras-Chave: Programas de melhoria. Processos de Aprendizagem. Dimensões de Aprendizagem. Níveis de AO. Empresas Catarinenses.