

## **Gestão da qualidade em organizações localizadas na região de Canoas/RS**

Gabriela da Silva<sup>1</sup>, Arnaldo Moscato dos Santos<sup>1</sup>,  
Jaqueline Terezinha Martins Corrêa Rodrigues<sup>1\*</sup>

\*Orientadora

<sup>1</sup>Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS) -  
*Campus Canoas. Canoas, RS*

Canoas é uma das maiores cidades do Rio Grande do Sul, com mais de 330 mil habitantes e possui um dos maiores parques industriais do Estado, além de um comércio diversificado. A busca pela qualidade é uma das metas das organizações, motivo pelo qual implantam programas de gestão de qualidade, tendo como alvo a redução de desperdícios, a melhoria nos processos e a maior satisfação dos clientes. O objetivo principal deste trabalho é realizar um diagnóstico da gestão da qualidade em organizações localizadas em Canoas e região, conhecendo ferramentas utilizadas e os programas de qualidade implantados, identificar as razões do investimento em programas de qualidade e, por fim, levantar os impactos (econômicos, sociais, ambientais e legais) da implantação de programas de qualidade nas organizações estudadas. A metodologia a ser utilizada consiste em uma revisão bibliográfica, seguida de um estudo de caso e de um survey. A revisão bibliográfica serve para conhecer as contribuições sobre gestão da qualidade, ferramentas e programas de qualidade, certificações, entre outros assuntos. A pesquisa terá abordagem exploratória e mesclará métodos qualitativos e quantitativos. Na parte qualitativa, serão realizadas observações não participantes e entrevistas pessoais semiestruturadas em uma organização do setor a ser estudado. Já na parte quantitativa, será desenvolvido um questionário, com questões fechadas, que será enviado para várias organizações do setor localizadas em Canoas e região. Para avaliação dos resultados serão utilizados métodos estatísticos, gráficos e tabelas. O setor escolhido pelos pesquisadores foi o setor de logística, em função da forte atuação das organizações da região neste setor e da localização estratégica da cidade de Canoas. Até o momento foram realizadas pesquisas para aprofundamento no tema e sobre metodologia de pesquisa, para elaboração dos instrumentos de coleta de dados e organização das etapas seguintes da pesquisa. Também já foi realizada a coleta de dados de identificação das organizações do setor logístico de Canoas para futuro envio dos questionários e a elaboração do questionário. Os próximos passos são: o contato com as organizações para informar sobre a pesquisa e solicitar sua participação; elaboração do roteiro das entrevistas semiestruturadas; a realização de coleta de dados através do questionário; realização de visita às organizações para realizar observações e entrevistas; organização e análise dos dados obtidos.

**Palavras-chave:** Gestão da Qualidade. Canoas. Logística.