

CSA - CÂMARA DE CIÊNCIAS APLICADAS (COMUNICAÇÃO COORDENADA)

NOME: CHRISTIANE DE MIRANDA E SILVA CORREIA

TÍTULO: O IMPACTO DA IMPLANTAÇÃO DE MODELO DE GESTÃO NO DESEMPENHO ORGANIZACIONAL DAS EMPRESAS RECONHECIDAS NO PRÊMIO MINEIRO DA QUALIDADE

AUTORES: CHRISTIANE DE MIRANDA E SILVA CORREIA, CHRISTIANE DE MIRANDA E SILVA CORREIA, REINALDO MAIA MUNIZ, CLÁUDIA MÁRCIA MOREIRA

PALAVRA CHAVE: DESEMPENHO ORGANIZACIONAL, MODELO DE GESTÃO, STAKEHOLDERS

RESUMO

A pesquisa teve como objetivo verificar se a implantação do Modelo de Excelência da Gestão® (MEG) produz efeitos significativos em fatores que são concebidos como determinantes para melhoria do desempenho organizacional frente aos stakeholders. Os objetivos específicos foram levantar características predominantes das organizações nos resultados, verificar se a implantação do modelo de gestão promove mudanças organizacionais relacionadas ao desempenho organizacional e analisar como o desempenho organizacional gerou melhorias para os stakeholders a partir da implantação do Modelo de Excelência da Gestão® (MEG) e do reconhecimento no Prêmio Mineiro da Qualidade.

A justificativa para a realização da pesquisa foi o investimento das organizações em modelos de gestão, a melhoria da produtividade, aumento da competitividade e garantia da sobrevivência, atendimento das necessidades dos stakeholders.

A fundamentação teórica foi baseada na revisão conceitual sobre desempenho organizacional e modelos de gestão. Segundo Seashore e Yuchtman (1967), a definição de desempenho é derivada da habilidade da instituição de extrair do ambiente externo, recursos escassos e valiosos para se manter funcionando melhor do que a concorrência, de forma a garantir sua sobrevivência.

A avaliação do desempenho sob a perspectiva da Teoria dos Stakeholders propõe que a eficiência das organizações depende de como a organização responde às demandas e satisfaz os diversos stakeholders. Em relação à mensuração do desempenho, quanto melhor a empresa atende as demandas dos stakeholders, mais satisfeitas elas ficam e melhor é o desempenho (CONNOLLY, CONLON e DEUSTCH, 1980; HITT, 1988; ZAMMUTO, 1984).

Segundo Caulliraux e Proença (2004), os vários significados da palavra modelo são associados à ideia de uma representação de algo que se pretende reproduzir, de uma fórmula que serve para disposição ou ordenação ou uma imagem, forma ou padrão a ser imitado, entre outros. Shehabuddeen et al. (1999) afirma que os modelos são representações de objetos ou situações reais e podem ser apresentados de várias formas. Uma das categorias citada pelo autor, que foi adotada nesta pesquisa, é que modelos não apresentam a mesma aparência física com o objeto modelado, mas sim uma analogia.

O modelo de gestão utilizado na pesquisa foi o Modelo de Excelência da Gestão® (MEG) que constitui um modelo sistêmico adotado por inúmeras organizações e foi construído sob uma base de fundamentos essenciais à obtenção da excelência do desempenho (FNQ, 2014). O PMQP (Programa Mineiro de Qualidade e Produtividade) estimula a melhoria da qualidade da gestão das organizações mineiras, reconhecendo no PMQ (Prêmio Mineiro da Qualidade) as organizações que se destacam pela excelência da gestão de práticas gerenciais e resultados (PMQP, 2006).

Esta pesquisa adotou como abordagem a Pesquisa Qualitativa e descreveu por meio de estudo de caso como foi o impacto da implantação do modelo de gestão e do reconhecimento no Prêmio Mineiro da Qualidade no desempenho organizacional especialmente frente aos stakeholders. Na Primeira Etapa, foi realizado envio de questionário às organizações reconhecidas no período de 12 anos. Foram reconhecidas 80 empresas sendo que 32 participaram da pesquisa. Foi enviado e-mail com solicitação de participação na pesquisa e o link do questionário.

Na Segunda Etapa, foram realizadas entrevistas não estruturadas e levantamento de dados secundários. O objetivo foi aprofundar as respostas do questionário com organizações pesquisadas na primeira etapa da pesquisa, detalhar e categorizar stakeholders, buscar informações com stakeholders por meio de entrevista não estruturada, descrever as práticas de gestão relacionadas aos stakeholders e levantar indicadores estratégicos. Foram escolhidas organizações com os critérios de representar cada uma das faixas de premiação do PMQ, ser acessível por estarem localizadas em Belo Horizonte e terem disponibilidade para participar dessa etapa da pesquisa.

Com a análise dos dados da pesquisa, foi possível evidenciar que a implantação do MEG e a participação no PMQ contribuem para o alcance de resultados e, consequentemente, o atendimento às necessidades dos stakeholders. De maneira geral, os stakeholders confirmam que houve impacto nos resultados e que perceberam por meio das mudanças e das melhorias implantadas nas organizações. A implantação do modelo de gestão ocorreu paralelamente com outras metodologias de gestão como, por exemplo, a ISO 9001 e o Balanced Scorecard que contribuíram também para a melhoria do desempenho organizacional.

Os resultados da pesquisa finais da pesquisa demonstraram que a implantação do MEG e reconhecimento no PMQ trouxeram benefícios para a organização, envolvimento dos funcionários, mudanças organizacionais e mostraram a importância do papel da direção.

Os principais impactos no desempenho organizacional frente aos stakeholders foram melhoria no desempenho, percepção de melhoria e satisfação dos stakeholders.

Conclui-se que há evidências que a implantação do MEG e a participação no PMQ contribuem para o alcance de resultados e o atendimento das necessidades dos stakeholders.

As melhorias estão relacionadas à implantação de práticas de gestão relativas ao relacionamento com clientes e fornecedores, programas de metas e participação nos resultados para os funcionários, reuniões e interação com diferentes categorias de stakeholders. O MEG apresenta abordagem estratégica e sistêmica da gestão organizacional, busca satisfazer as necessidades dos stakeholders e incentivar a sustentabilidade de resultados ao longo prazo.