

## **GESTÃO DA QUALIDADE E COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL NA ALFA CONTABILIDADE**

Jeferson Moreira<sup>1</sup>  
Jéssica Oliveira dos Santos<sup>2</sup>  
Lidiane Viçozzi Gonçalves<sup>3</sup>  
Márcio Girardi<sup>4</sup>  
Patrícia Cristina Farias do Nascimento<sup>5</sup>  
Suzete Antonieta Lizote<sup>6</sup>

### **RESUMO**

Em um ambiente organizacional altamente competitivo, as empresas necessitam contar com profissionais competentes, criativos, comprometidos e que desenvolvam eficientemente suas atividades. Assim, se faz necessário conhecer de que forma se estabelece o vínculo de seus funcionários com a empresa e como os programas de qualidade podem contribuir para otimizar os processos. Neste sentido este estudo tem como objetivo avaliar a relação entre o comprometimento organizacional e a gestão da qualidade na Alfa Contabilidade. Metodologicamente, esta pesquisa é quantitativa e de natureza básica. Quanto ao objetivo, considera-se descritiva. No questionário, em relação ao comprometimento organizacional, as questões foram elaboradas com base no instrumento de Meyer e Allen (1991), sendo composto por 18 indicadores divididos entre os componentes afetivo, normativo e instrumental. Para a gestão da qualidade, as questões foram formuladas de acordo com os requisitos normativos cumpridos para obtenção do Selo de Gestão de Qualidade Contábil, dos quais foram selecionados 5 requisitos: responsabilidade da direção; o sistema de qualidade; o controle de processos; manuseio, armazenagem, preservação e treinamento e integração de colaboradores. A população foi composta por 30 colaboradores/gestores da Alfa Contabilidade/SC, sendo que 25 responderam e correspondem à amostra da pesquisa. Os resultados apresentados apontaram que dentre as três dimensões do comprometimento, a afetiva destacou-se com 36,50% de concordância. No que tange a gestão da qualidade constatou-se que o manuseio, armazenagem e preservação dos documentos foi o quesito que obteve o índice mais elevado de concordância com 88% das respostas. Finalmente, ao analisar as relações entre as dimensões do comprometimento com as da gestão da qualidade verifica-se o treinamento e integração de colaboradores se vincula com o comprometimento afetivo e o normativo. Já a responsabilidade da direção o faz com o comprometimento instrumental e o sistema da qualidade com o normativo.

Palavras-chave: Comprometimento organizacional, Gestão da qualidade, Serviços contábeis

<sup>1</sup> Acadêmico Curso de Ciências Contábeis, UNIVALI – Campus Itajaí. (jefersonmoura@gmail.com)

<sup>2</sup> Acadêmica Curso de Ciências Contábeis, UNIVALI – Campus Itajaí. (jeoliveira.s@univali.br)

<sup>3</sup> Acadêmica Curso de Ciências Contábeis, UNIVALI – Campus Itajaí. (lidivig@hotmail.com)

<sup>4</sup> Acadêmico Curso de Ciências Contábeis, UNIVALI – Campus Itajaí. (marciogirardi@univali.br)

<sup>5</sup> Acadêmica Curso de Ciências Contábeis, UNIVALI – Campus Itajaí. (paty.1cristina@gmail.com)

<sup>6</sup> Professora Curso de Ciências Contábeis, UNIVALI - Campus Itajaí. (lizote@univali.br)