



IMPACTOS DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO ISO 9001: UMA INVESTIGAÇÃO NA REGIÃO FRONTEIRA NOROESTE DO RS¹

Lurdes Marlene Seide Froemming², Adriano Wagner³, Ariosto Sparemberger⁴. UNIJUÍ

INTRODUÇÃO: Na medida em que as mudanças se aceleram e novas tecnologias modificam as necessidades e desejos dos consumidores, é veemente a necessidades das organizações evoluírem em seus processos de produção, operações e gestão, abandonando suas antigas práticas de negócio, em busca de sua manutenção e desenvolvimento no acirrado mercado em que praticamente todas as empresas estão inseridas. Um dos grandes desafios é monitorar e melhorar continuamente as características que influem na qualidade de produtos e serviços, a fim de atender exigências mutáveis em curtos espaços de tempo, pois as expectativas do cliente quanto a produtos isentos de defeitos, geraram um caráter inovador e mais exigente de qualidade (FEIGENBAUM, 1994). Ou seja, organizações que objetivam lucratividade e desenvolvimento, precisam estar atentas às mudanças nos desejos e necessidades de seus clientes, a fim de ajustar ou até inovar seus processos, para atender o mercado com produtos que considerem o novo conceito de qualidade requerido. Neste contexto, a certificação ISO9001 apresenta-se como um conjunto de normas e diretrizes internacionais cujo escopo esta relacionado à gestão da qualidade. A adoção de sistemas de gestão da qualidade são pressupostos utilizados no gerenciamento dos processos e atividades de produção e/ou operação. Contribuem para assegurar que “qualquer pessoa não esteja apenas fazendo seu trabalho de seu jeito e que exista um mínimo de ordem na forma como a organização conduz seus negócios”, otimizando o uso dos recursos que muitas vezes são escassos (MELLO, et al, 2002). Este trabalho apresenta um estudo sobre os impactos da estratégia de certificação ISO 9001 em empresas do setor metal-mecânico da Região Fronteira Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, a partir da investigação de suas contribuições para a competitividade do setor e o desenvolvimento da região. Identificam-se os aspectos que determinaram a certificação, como ocorreu a implementação e quais os resultados na performance das empresas em função da certificação. **MATERIAIS E MÉTODOS:** O estudo caracteriza-se como exploratório e descritivo, através do qual se constrói uma análise quanti-qualitativa, a partir de dados e informações coletados por meio da observação participante e entrevistas com roteiro semi-estruturado. **RESULTADOS:** Os dados preliminares coletados apontam que do universo de empresas do setor metal-mecânico da Região Fronteira Noroeste, poucas possuem selo de certificação ISO9001. Percebeu-se que a motivação principal à implantação do Sistema de Gestão da Qualidade ISO9000 decorreu de três fatores principais: atender as exigências de clientes, terem um diferencial mercadológico e como uma estratégia para a busca de maior eficiência e produtividade. A certificação eclodiu em função de exigências impostas pelos principais clientes atendidos pelas empresas do setor. Mais especificamente em função das exigências das fábricas da AGCO e John Deere, fabricantes mundiais de tecnologia para o agronegócio (tratores, plantadeiras, colheitadeiras, etc), que possuem fábricas instaladas em

¹ Projeto de Pesquisa: Análise do processo de certificação ISO9000 em empresas do setor metal-mecânico da Região Fronteira Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul

² Doutora. Orientadora do projeto de pesquisa. Professora e Pesquisadora do DEAd – Departamento de Estudos da Administração e do Curso de Mestrado em Desenvolvimento da UNIJUÍ – Universidade Regional do Noroeste do Estado do RS.

³ Mestre. Professor e Pesquisador do DEAd – Departamento de Estudos da Administração da UNIJUÍ – Universidade Regional do Noroeste do Estado do RS.

⁴ Doutorando. Professor e Pesquisador do DEAd – Departamento de Estudos da Administração da UNIJUÍ – Universidade Regional do Noroeste do Estado do RS.



Santa Rosa e Horizontina, respectivamente. **DISCUSSÕES/CONCLUSÕES:** O desenvolvimento da qualidade exige ações planejadas e sistematizadas. As principais causas de problema de qualidade resumem-se à falta de algo. A origem destes problemas, basicamente, é a falta de apoio da alta administração, problema de liderança, problema de organização, fornecimento e aproveitamento de recursos, tempo e treinamento (NETO, 1992). As pesquisas realizadas e a tabulação dos dados preliminares compilados neste projeto de pesquisa apontam que a certificação ISO9000 caminhou e continua caminhando neste sentido. Percebeu-se que a necessidade de melhorias, tanto dos produtos e serviços, quanto da expertise e competências, permeou a busca por estratégias e mecanismos que possibilitem a manutenção e competitividade das empresas em seu setor de atuação. Os dados também apontam que a certificação é uma questão de sustentabilidade indispensável para a construção da vantagem competitiva. Percebeu-se que sua implementação tem possibilitado às organizações o desenvolvimento de competências que lhes permita gerenciar de forma mais efetiva e fazer frente às ameaças que se estabelecem, como também, qualificar sua atuação no sentido de aproveitar as oportunidades que se apresentam. Evidentemente, a adoção de sistemas de gestão da qualidade (neste caso a ISO9000), contribuem significativamente para a acumulação de competências e geração de inovações tecnológicas das mais diversas naturezas.