UMA INVESTIGAÇÃO NO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO ISO 9000 EM EMPRESAS DO SETOR METAL-MECÂNICO DA REGIÃO FRONTEIRA NOROESTE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL[1]

Cássio de Azambuja[2], *Lurdes Marlene Seide Froemming*[3], *Adriano Wagner*[4]. *UNIJUÍ*

INTRODUÇÃO: Nos últimos anos, mudanças vertiginosas vêm alterando o ritmo e os costumes das pessoas e organizações. No contexto empresarial, a velocidade com que as informações e as novas tecnologias fluem, estabelecem um ambiente globalizado de alta concorrência. As variáveis: preço, prazo, qualidade, confiabilidade e flexibilidade, precisam ser gerenciadas de forma eficiente em prol da competitividade perante a concorrência. A modernização industrial requer a adoção de novos métodos de gerenciamento da produção e da gestão tecnológica na empresa. Na ordem dessas considerações, os grandes desafios estão em buscar a racionalização, a modernização e a competitividade, nos quais é indispensável a qualidade. Este estudo propõem uma análise de como ocorreu a estratégia de certificação ISO 9000 em empresas do setor metal-mecânico da Região Fronteira Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul e investigar suas contribuições para a competitividade do setor e o desenvolvimento da região e ainda identificar os aspectos que determinaram a certificação, como ocorreu a implementação e quais os resultados na performance das empresas em função da certificação. MATERIAL e MÉTODOS: A metodologia consiste da coleta de dados e informações por meio da observação participante e entrevistas com roteiro semi-estruturado com as empresas certificadas constantes da amostra. RESULTADOS: Como resultado final objetiva-se contribuir na produção científica sobre o assunto, e identificar e apresentar estratégias e diretrizes que, além de corroborar com o desenvolvimento sistêmico da gestão da qualidade em organizações já certificadas, possam contribuir para o aperfeiçoamento dos processos de implementação de futuras certificações. DISCUSSÃO/CONCLUSÕES: O desenvolvimento da qualidade exige ações planejadas e sistematizadas. As principais causas de problema de qualidade resumem-se à falta de algo. Estes problemas têm sua origem baseada na falta de apoio da alta administração. Nas etapas desenvolvidas neste projeto até o momento destaca-se, o aprimoramento do conhecimento teórico sobre o tema, o levantamento das empresas da região de abrangência do estudo que possuem a certificação. 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 ISSO 9000), contribui significativamente para a acumulação de competências e geração de inovações tecnológicas das mais diversas naturezas.

---

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

[2] Bolsista de iniciação cientifica PIBIC/UNIJUÍ e acadêmico do curso de Administração da UNIJUÍ

[3] 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.

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