



OS OBJETIVOS E IMPACTOS DO PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO DA ISO 9001:2000 NAS EMPRESAS DO SETOR METAL-MECÂNICO DA REGIÃO FRONTEIRA NOROESTE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL¹

Adriano Wagner², Ariosto SpareMBERGER³, Júlio Cesar Valandro Soares⁴, Lurdes Marlene Seide Froemming⁵, Nelinho Davi Graef⁶

INTRODUÇÃO: Na medida em que as mudanças se aceleram e novas tecnologias modificam as necessidades e desejos dos consumidores, é veemente a necessidade das organizações evoluírem seus processos de produção, operações e gestão. Com isso surge o desafio de monitorar e melhorar continuamente as características que influenciam a qualidade de produtos e serviços, com exigências mutáveis em curtos espaços de tempo. A busca pela qualidade está cada vez mais evidente, para isso se utiliza métodos e ferramentas que visam garantir a qualidade nos produtos e serviços. A certificação da ISO 9001:2000 apresenta-se como um conjunto de normas para o gerenciamento dos processos e atividade de produção e ou operações com escopo na gestão da qualidade. **MATERIAL E MÉTODOS:** O estudo que fundamenta este artigo caracteriza-se, primeiramente, como uma pesquisa exploratória onde se buscou analisar os objetivos e impactos do processo de certificação ISO 9001:2001 em empresas do setor metal-mecânico da Região Fronteira Noroeste do Rio Grande do Sul. O estudo também se caracteriza como descritivo. A partir dos subsídios compilados descreve-se os resultados da coleta de dados. O desenvolvimento do projeto contemplou a realização de uma minuciosa pesquisa bibliográfica em diversos autores sobre a implementação de Sistemas de Qualidade. Os dados foram coletados a partir de entrevistas e da "observação participante", que consiste em uma sistemática que envolve além da observação direta um conjunto de técnicas metodológicas. As entrevistas foram realizadas a partir de roteiros semi-estruturados. As entrevistas foram realizadas em três empresas pesquisadas, de um total de seis organizações que possuem certificação. **RESULTADOS:** A pesquisa apontou que do universo total das empresas do setor metal-mecânico da Região Fronteira Noroeste do RS, poucas pessoas possuem certificação da ISO 9001:2000. Constatou-se apenas 6 empresas certificadas. A motivação principal para implementação do Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001:2000 decorreu de três fatores principais: atender as exigências de clientes, ter um diferencial mercadológico e ter uma estratégia para a busca de maior eficiência e produtividade. **CONCLUSÕES:** No competitivo cenário socioeconômico, as rápidas e contínuas mudanças estão exigindo novos padrões competitivos e as organizações precisam desenvolver estratégias que priorizem a qualidade de seus produtos e serviços. Esta condição está alterando cada vez mais o comportamento do consumidor, o que torna a qualidade exigência fundamental. Neste sentido a ISO 9001:2000 contribui efetivamente para o aumento da qualidade dos processos produtivos e também do produto final. Os dados apontam que a certificação é uma questão de sustentabilidade indispensável para a construção da vantagem competitiva. A exigência de melhorias fez com que a organização buscasse novas estratégias e mecanismos visando o aumento da competitividade. Constatou-se que a certificação da ISO 9001:2000 tem auxiliado no estreitamento das relações entre a empresa e os clientes.



Percebeu-se também que a implementação contribuiu para, as organizações, o desenvolvimento de competências que lhe permitia 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. O selo de certificação representa as empresas do setor metal-mecânico, um diferencial mercadológico da marca junto ao mercado. Estas contribuições são fundamentais para a competitividade da organização frente ao mercado que as organizações atuam.

¹ Estudo vinculado ao projeto de pesquisa: Análise do processo de certificação ISO 9000:2000 em empresas do setor metal-mecânico da região fronteira noroeste do Estado do Rio Grande do Sul

² Professor e pesquisador do Departamento de Estudos de Administração da UNIJUI

³ Professor e pesquisador do Departamento de Estudos de Administração da UNIJUI

⁴ Professor e pesquisador do Departamento de Estudos de Administração da UNIJUI

⁵ Professor e pesquisador do Departamento de Estudos de Administração da UNIJUI

⁶ Bolsista PIBIC/UNIJUI