



## **IMPACTOS DA CERTIFICAÇÃO ISO9001: UM ESTUDO EM EMPRESAS DO SETOR METAL-MECÂNICO DA REGIÃO FRONTEIRA NOROESTE DO RS<sup>1</sup>**

*Adriano Wagner<sup>2</sup>, Ariosto SpareMBERGER<sup>3</sup>, Julio Cesar Valandro Soares<sup>4</sup>, Lurdes Marlene Seide Froemming<sup>5</sup>, Nelinho Davi Graef<sup>6</sup>*

**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. Para tanto, um dos grandes desafios está em 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. 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. Do ponto de vista estratégico, a qualidade é, de modo geral, consequência de uma grande superioridade histórica, que ganha o que se costuma chamar de vantagem prévia. Neste contexto, a certificação ISO9000 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. Por conseguinte, este artigo descreve os dados de uma pesquisa realizada com objetivo de investigar os objetivos e impactos do processo de certificação ISO9001:2000 em empresas do setor metal-mecânico da Região Fronteira Noroeste do Rio Grande do Sul. O estudo foi desenvolvido a partir do entendimento de que a qualidade, ao contrário do que muitos pensam, precisa ser gerenciada.

**METODOLOGIA:** O estudo que fundamenta este artigo caracteriza-se, primeiramente, como uma pesquisa exploratória, que permite ao pesquisador aumentar sua experiência em torno de determinado problema e exige que se parta de uma situação problemática e aprofunde seus estudos nos limites de uma realidade específica. Caracteriza-se como descritivo, pois a partir dos subsídios compilados, descrevem-se os resultados da coleta de dados e percepções dos pesquisadores sobre o desenvolvimento da estratégia de implementação da certificação ISO 9000. Os dados foram coletados a partir da observação seguida de entrevista. Utilizou-se a sistemática "observação participante" que é uma estratégia que envolve, pois, não só a observação direta, mas todo um conjunto de técnicas metodológicas pressupondo um grande envolvimento do pesquisador na situação estudada. O envolvimento dos pesquisadores, no entendimento da observação participante, levará, invariavelmente, à realização de entrevistas com o público-alvo da pesquisa. As entrevistas foram realizadas de acordo com um roteiro semi-estruturado sobre a temática da investigação. As entrevistas foram realizadas com a direção da empresas, gerentes e supervisores que compõem a linha executiva de três companhias pesquisadas, de um total de seis organizações que possuem certificação ISO9001. A partir do conjunto de dados coletados e a tabulação das diversas informações obtidas,



procedeu-se a análise qualitativa dos dados que foram compilados de forma participativa e dialética, e que foram reunidos na medida em que se construíram condições para a interpretação das condições que regem o fenômeno em estudo. **RESULTADOS:** Significativa parte das empresas do setor metal-mecânico da Região Fronteira Noroeste do RS atuam na fabricação de peças e componentes para máquinas e implementos agrícolas. O surgimento e crescimento circunstancial da indústria metal-mecânica na região é consequência direta da estratégia de terceirização iniciada pelas duas grandes corporações fabricantes de máquinas agrícolas situadas na região. Os dados desta pesquisa apontam que do universo de empresas do setor metal-mecânico da Região Fronteira Noroeste, poucas possuem selo de certificação ISO9000. Constatou-se apenas 6 empresas deste segmento estão certificadas e todas implementaram a certificação ISO9001:2000. A motivação principal à implantação do Sistema de Gestão da Qualidade decorreu de três fatores principais: atender as exigências de clientes, ter um diferencial mercadológico e como uma estratégia para a busca de maior eficiência e produtividade. Num primeiro momento, a certificação foi implementada em função de exigências impostas pelos principais clientes atendidos pelas empresas do setor. Mais especificamente em função das exigências das duas grandes companhias fabricantes mundiais de tecnologia para o agronegócio (tratores, plantadeiras, colheitadeiras, etc), que possuem fábricas instaladas na Região Fronteira Noroeste do Rio Grande do Sul. A preocupação das fabricantes mundiais em fornecer aos seus clientes, espalhados por diversos locais do mundo, produtos com garantida qualidade, levou-as a adotar estratégias que envolviam, inclusive, ações junto aos seus fornecedores. A partir do entendimento dos motivos que levaram as organizações a implementar a certificação, o desenvolvimento desta pesquisa exploratória possibilitou perceber um conjunto coeso de impactos que foram desenvolvidas nas organizações a partir da sua implementação. Destacam-se: a) o mapeamento e estudo dos processos para clarificar o fluxo de operações e identificar gargalos produtivos; b) desenvolvimento do “foco no cliente”; c) desenvolvimento da eficiência e produtividade pela eliminação de desperdícios; d) A contínua busca por melhorias; e) o envolvimento e comprometimento das pessoas e; f) a melhoria nos resultados financeiros. O princípio da visão sistêmica apregoada pela ISO9000, estabelece diretrizes para que todos na empresa envolvam-se com o desenvolvimento da eficiência e produtividade dos processos (principais e secundários). A competitividade das empresas se constrói pela busca incessante de produtividade a partir da otimização no uso dos recursos disponíveis e por políticas de melhoria contínua e envolvimento e comprometimento de todos (independente de nível hierárquico) em prol da qualidade. Observa-se que a competitividade das empresas depende de como ela consegue lidar com a capacidade de seus recursos, sejam eles de pessoas ou materiais, proporcionando melhores resultados em se adaptar às mudanças e inovações ocorrentes do mercado globalizado, atendendo e sendo a preferência de seus consumidores e possíveis clientes. **CONCLUSÃO:** Os dados compilados neste projeto de pesquisa apontam que a certificação ISO9001:2000 caminhou e continua caminhando no sentido do aperfeiçoamento das relações das organizações com seu mercado. Percebeu-se que a necessidade de melhorias, tanto a nível de produtos e serviços, quanto a nível de 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 ISO9001), contribuem significativamente para a acumulação de competências e geração de inovações tecnológicas das mais diversas naturezas. Estas, no seu bojo, são fundamentais à competitividade no buliçoso (mas promissor) mercado em que as organizações atuam.

<sup>1</sup> Projeto de Pesquisa Institucional: Análise do Processo de Certificação ISO 9000 em Empresas do Setor Metal-Mecânico da Região Fronteira Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul

<sup>2</sup> Professor e Pesquisador da UNIJUÍ. Bacharel em Administração/UNIJUÍ. Mestre em Engenharia de Produção/UFSM.

<sup>3</sup> Professor e Pesquisador da UNIJUÍ. Graduação em Cooperativismo/UNIJUÍ. Mestre em Administração/UFSC. Doutorando em Administração/UNAM.

<sup>4</sup> Professor e Pesquisador da UNIJUÍ. Graduação em Engenharia Civil/UFSM. Mestre em Engenharia de Produção/UFSC.

<sup>5</sup> Professora e Pesquisadora da UNIJUÍ. Graduada em Administração/UNIJUÍ. Mestre em Administração/UFRRJ. Doutora em Administração/UFRRGS.

<sup>6</sup> Bolsista PIBIC/UNIJUÍ.