

**A EXPERIÊNCIA DA EMBRAPA MEIO AMBIENTE COM A CERTIFICAÇÃO ISO 9001 COMO UM MODELO DE GESTÃO DA QUALIDADE NUMA INSTITUIÇÃO DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO MENDES, M.D.L.<sup>1</sup>; CRIPPA, M.E.N.<sup>2</sup>** 1. Embrapa Meio Ambiente Rodovia SP 340 – Km 127,5 Jaguariúna, SP – Brasil CEP 13820-000 e-mail: mara@cnpma.embrapa.br 2. Embrapa Meio Ambiente Jaguariúna, SP – Brasil – The experience of Embrapa environment with ISO 9001 certification as a template of quality management in an institution for research and development.

A Embrapa Meio Ambiente, Unidade temática da Embrapa que tem por missão “viabilizar soluções de PD&I para promover uma agricultura sustentável e melhorar a qualidade ambiental em benefício da sociedade brasileira”, tornou-se a primeira Unidade da empresa a obter a certificação ISO 9001, evidenciando a adoção, manutenção e melhoria, desde então, de um sistema de gestão da qualidade totalmente aderente ao modelo de gestão vigente na organização. Com isso, tornou-se *benchmarking* para outras Unidades da Embrapa e para outras instituições de P&D. O modelo adotado considera que a gestão da qualidade é o aspecto da função gerencial que determina e implementa as intenções e direções globais relativas à qualidade em uma empresa pública de P&D. Os elementos básicos do gerenciamento da qualidade são: uma infraestrutura apropriada ou "sistema de qualidade" construído numa estrutura organizacional sistêmica, a identificação dos processos, o estabelecimento dos procedimentos e a organização do fluxo dos recursos, proporcionando maior confiabilidade aos resultados e permitindo a rastreabilidade das informações geradas. O escopo da certificação ISO 9001 da Embrapa Meio Ambiente é “Pesquisa, desenvolvimento e transferência de tecnologia na interface agricultura e meio ambiente”. O processo de obtenção da certificação foi dividido em cinco fases: decisão, planejamento, preparação, implantação e operação, manutenção e melhoria. Assim, o presente trabalho é um roteiro validado para implantação de um sistema de gestão da qualidade baseado na ISO 9001 numa instituição de P&D. Os benefícios previstos e alcançados com a implantação do sistema da qualidade e posterior certificação da Unidade foram: maior participação e divulgação dos serviços no mercado com diferencial competitivo; adoção de critérios e padrões de qualidade aceitos internacionalmente; redução de custos a médio/longo prazos; melhoria na produtividade, na captação de recursos e no clima organizacional com compromissos de melhoria contínua e constância de propósitos; profissionalização das relações internas de trabalho; rastreabilidade total de processos e produtos; aumento da confiabilidade dos clientes nos seus resultados e demonstração de credibilidade e competência técnica; autoavaliação e aprimoramento técnico com acesso a práticas e referenciais comparativos. O objetivo deste trabalho é apresentar a experiência da Embrapa Meio Ambiente com a implantação e certificação de um sistema da qualidade com base na ISO 9001, sua adesão ao Programa de Excelência na Gestão da Associação Brasileira das Instituições de Pesquisa Tecnológica (ABIPTI) e, principalmente, os resultados obtidos, demonstrando a adequação desse modelo a uma instituição de P&D.

Palavras chaves: Gestão da qualidade, ISO 9001, instituição de P&D