



**Dennis Seiji Taquemori**

## **ISO 9001: Eficiência ou Legitimidade?**

### **Dissertação de Mestrado**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Administração de Empresas da PUC-Rio como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração de Empresas.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Sandra Regina da Rocha Pinto

Rio de Janeiro  
Março de 2009



**Dennis Seiji Taquemori**

### **ISO 9001: Eficiência ou Legitimidade?**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-Graduação em Administração de Empresas da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada

**Prof<sup>a</sup>. Sandra Regina da Rocha Pinto**

Orientadora

Departamento de Administração – PUC-Rio

**Prof. José Roberto Gomes da Silva**

Departamento de Administração – PUC-Rio

**Marcelo Milano Falcão Vieira**

FVG-Rio

**Prof. Nizar Messari**

Vice-Decano de Pós-Graduação do CCS

Rio de Janeiro, 17 de março de 2009.

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da universidade, do autor e da orientadora.

**Dennis Seiji Taquemori**

Ficha Catalográfica

Taquemori, Dennis Seiji

ISSO 9001 : eficiência ou legitimidade ? /  
Dennis Seiji Taquemori ; orientadora: Sandra Regina  
da Rocha Pinto. – 2009.

101 f. : il. (color.) ; 30 cm

Dissertação (Mestrado em Administração)–  
Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro,  
Rio de Janeiro, 2009.

Inclui bibliografia

1. Administração – Teses. 2. ISSO 9000. 3.  
Teoria institucional. 4. Legitimidade. 5. Isomorfismo.  
6. Desinstitucionalização. 7. Eficiência. I. Pinto,  
Sandra Regina da Rocha. II. Pontifícia Universidade  
Católica do Rio de Janeiro. Departamento de  
Administração. III. Título.

CDD: 658

Para meus pais pela educação e formação que me proporcionaram.  
Para Laura pela compreensão e apoio.

## Agradecimentos

À Universidade Pontífice Católica (PUC-Rio) e à minha orientadora Professora Sandra da Rocha-Pinto, sem os quais esse trabalho não teria se concretizado.

## Resumo

Taquemori, Dennis Seiji; Pinto, Sandra Regina da Rocha. **ISO 9001: Eficiência ou Legitimidade?** Rio de Janeiro, 2009. 101p. Dissertação de Mestrado - Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Um volume cada vez maior de práticas institucionais tem surgido com vistas a regular ou melhorar a atuação das organizações ou reduzir os custos de transação. Contudo, se observa que essas práticas, não necessariamente resultam maior eficiência. Com o intuito de evitar uma análise reducionista e mecanicista, optou-se por utilizar como base do estudo a teoria neo-institucional, por levar em consideração os seguintes aspectos: legitimidade; eficiência; isomorfismo; desinstitucionalização. Nesse contexto, a organização ISO representa um interessante objeto de estudo por ser internacionalmente legitimada e transformar diversas crenças e valores em regras e normas que se tornam mitos e cerimônias. Além disso, a pesquisa procurou, principalmente, analisar dois elementos aparentemente contrários na teoria institucional: eficiência e legitimidade. Para tal, utilizou-se como referência a percepção de especialistas quanto à eficiência da implementação da norma internacional para sistemas de gestão da qualidade, ISO 9001. Essa ISO, ao mesmo tempo em que parece legitimar as organizações que se certificam, é tida como um modelo de gestão que se propõe a gerar maior eficiência. Como conclusão, o dilema eficiência versus legitimidade na prática da ISO 9001 é analisado e são apresentados possíveis indícios de um processo de desinstitucionalização: práticas inovadoras; normas mais abrangentes; e, alteração de valores institucionais. Dessa forma, esse estudo representa uma contribuição tanto à academia por aplicar a teoria institucional à prática da ISO 9001 quanto para as organizações, por apresentar possíveis melhorias na implementação dessa norma e a tendência de sua provável substituição.

## Palavras-chave

ISO 9000; teoria institucional; legitimidade; isomorfismo; desinstitucionalização; eficiência.

## Abstract

Taquemori, Dennis Seiji; Pinto, Sandra Regina da Rocha (Advisor). **ISO 9001: Efficiency or Legitimacy?** Rio de Janeiro, 2009. 101p. MSc. Dissertation – Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

An increasing number of institutional practices has emerged to rule or improve organizational performances and reduce transaction-costs. However, these practices don't necessarily enhance efficiency. The neo-institutional theory is chosen as the groundwork for this study in order to avoid a reductionist, mechanical analysis, and also for taking into account the following aspects: legitimacy; efficiency; isomorphism; and deinstitutionalization. The ISO organization represents an interesting subject to study since it is legitimated worldwide, and transforms several values and beliefs into organizational rules and norms that become myths and ceremony. Moreover, this research aimed at analyzing two seemingly opposite elements in the institutional theory: efficiency and legitimacy. In order to accomplish its objectives, the study applied as reference the perception of specialists in relation to the efficiency of implementation of the international standards for quality management systems known as ISO 9001. This ISO seems to legitimate organizations that become certified and, at the same time, it's believed to be a management model intended to produce more efficiency. As an outcome of the study, the dilemma efficiency versus legitimacy in the practice of ISO 9001 is analyzed, and then possible evidences of a process of deinstitutionalization are presented: innovative practices; more extensive standards; and modification of institutional values. Therefore this study represents a contribution to academic matters through applying the institutional theory to the practice of ISO 9001, in as much as to organizations, since it presents possible improvements in the implementation of this standard, and the tendency of its possible substitution.

## Keywords

ISO 9001; institutional theory; legitimacy; isomorphism; deinstitutionalization; efficiency.

## Sumário

1	Introdução	12
1.1.	A motivação e o problema da pesquisa	12
1.2.	Objetivos	14
1.3.	Relevância do estudo	15
1.4.	Delimitações do estudo	16
1.5.	Estrutura da dissertação	18
2	Referencial teórico	19
2.1.	A teoria institucional	19
2.1.1.	O institucionalismo	20
2.1.2.	Legitimidade	26
2.1.3.	Isomorfismo	30
2.1.4.	O velho e o novo institucionalismo	36
2.1.5.	Desinstitucionalização	40
2.1.6.	Teoria e prática	47
3	Metodologia	49
3.1.	Linha epistemológica e estratégia de pesquisa	49
3.2.	Limitações e contornos	50
3.3.	Universo e sujeitos	51
3.4.	Coleta de dados	54
3.5.	Tratamento de dados	56
4	Análise e discussão dos resultados	57
4.1.	A institucionalização da organização	58
4.2.	A institucionalização da ISO 9001	60
4.3.	A legitimidade da ISO 9001	64
4.4.	A eficiência da ISO 9001	65
4.5.	O processo de isomorfismo pela ISO 9001	74
4.6.	Indícios do processo de desinstitucionalização	79



5	Considerações finais	91
5.1.	Conclusão	92
5.2.	Sugestão para pesquisas futuras	94
6	Referências bibliográficas	95
6.1.	Sites pesquisados	99
7	Anexo	100

## Lista de figuras

Figura 1 – Quantidade de padrões publicados	13
Figura 2 – Total de certificados ISO 9001 no mundo	17
Figura 3 – Total de certificado ISO 9001 na América Latina	17
Figura 4 – As origens e elaboração das estruturas organizacionais formais	23
Figura 5 – Sobrevivência organizacional	28
Figura 6 – Etapas de formação de um campo organizacional	31
Figura 7 – Os efeitos do isomorfismo institucional nas organizações	35
Figura 8 – Pressões para Desinstitucionalização	45
Figura 9 – Teoria e prática	47
Figura 10 – Evolução de certificados ISO 9001 emitidos no Brasil	61

## Lista de quadros

Quadro 1 – Combinando ambiente técnico e institucional	29
Quadro 2 – O Velho e o Novo Institucionalismo	37
Quadro 3 – Soluções e limitações na adoção de práticas institucionalizadas	40
Quadro 4 – Respostas estratégicas aos processos institucionais	41
Quadro 5 – Antecedentes Institucionais e Respostas Estratégicas Previstas	43
Quadro 6 – Antecedentes da Desinstitucionalização	46
Quadro 7 – Perfil demográfico e educacional dos entrevistados	52
Quadro 8 – Perfil profissional dos entrevistados	53
Quadro 9 – Roteiro semi-estruturado da pesquisa	55
Quadro 10 – Respostas estratégicas à exigência da ISO 9001	80
Quadro 11 – Fatores limitantes à adoção da ISO 9001	86
Quadro 12 – Pressões para a desinstitucionalização da ISO 9001	88