

1 Introdução

O objetivo desse capítulo é propiciar uma visão abrangente do estudo aqui desenvolvido. Dessa forma, ele foi estruturado com as seguintes seções:

- A motivação e o problema da pesquisa: baseada na experiência do autor é apresentada sua inquietação quanto ao futuro da norma ISO 9001 nas organizações;
- Objetivos: destaca-se o objetivo final e os objetivos intermediários utilizados para direcionar esse estudo;
- Relevância do estudo: apresentam-se os benefícios esperados com essa pesquisa, tanto para a academia, quanto para as organizações;
- Delimitação do estudo: apresentam-se os limites definidos para a realização desse trabalho, de forma a garantir sua realização considerando-se as limitações de tempo e custo;
- Estrutura da dissertação: apresenta-se a estrutura utilizada nessa pesquisa.

1.1. A motivação e o problema da pesquisa

“Não bastaria ter êxitos brilhantes aqui ou ali. Esforços descoordenados não teriam impacto em escala nacional. A qualidade, em termos de necessidades presentes e futuras do consumidor, passou a ser, imediatamente, um assunto de todas as empresas e de toda a nação em qualquer atividade. A melhora da qualidade tornou-se, no Japão, em 1950, uma preocupação geral.” (DEMING, 1990, p.355)

Em 1947 foi realizada uma conferência com 65 delegados de 25 países onde foi criada a *International Organization for Standardization* - ISO, cuja sede é em Genebra, Suíça.

Em 1972, em sua primeira revisão anual (*Annual Review*), a ISO presenciava um crescimento acelerado da demanda por padrões internacionais, causado pelo crescimento explosivo do comércio internacional. Os principais

demandantes eram as multinacionais, instituições de padronização de países em desenvolvimento e autoridades regulatórias governamentais.

No entanto, os padrões internacionais ISO eram altamente específicos para um produto, processo ou material, tanto que na década de 70, muitas das grandes organizações publicaram seus próprios padrões de qualidade. Em função dessa demanda, em 1979, é criado o comitê técnico (TC) 176: *quality management and quality assurance*, que em 1987 publica a ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003. Essas ISO forneciam requisitos para um sistema de gestão da qualidade aplicável a empresas dos mais diversos segmentos e porte.

Atualmente, a organização ISO possui cerca de 17.000 (dezesete mil) padrões internacionais publicados (figura 1) que oferecem soluções práticas para uma variedade de questões relacionadas ao comércio internacional e à transferência de tecnologia, pois essas normas representam um arcabouço de conhecimento tecnológico e de produtos, desempenho, qualidade e especificações ambientais. Esses padrões publicados abordam os mais diversos segmentos da economia: agricultura, construção, engenharia mecânica, serviços médicos e desenvolvimentos em tecnologia da informação entre outros.

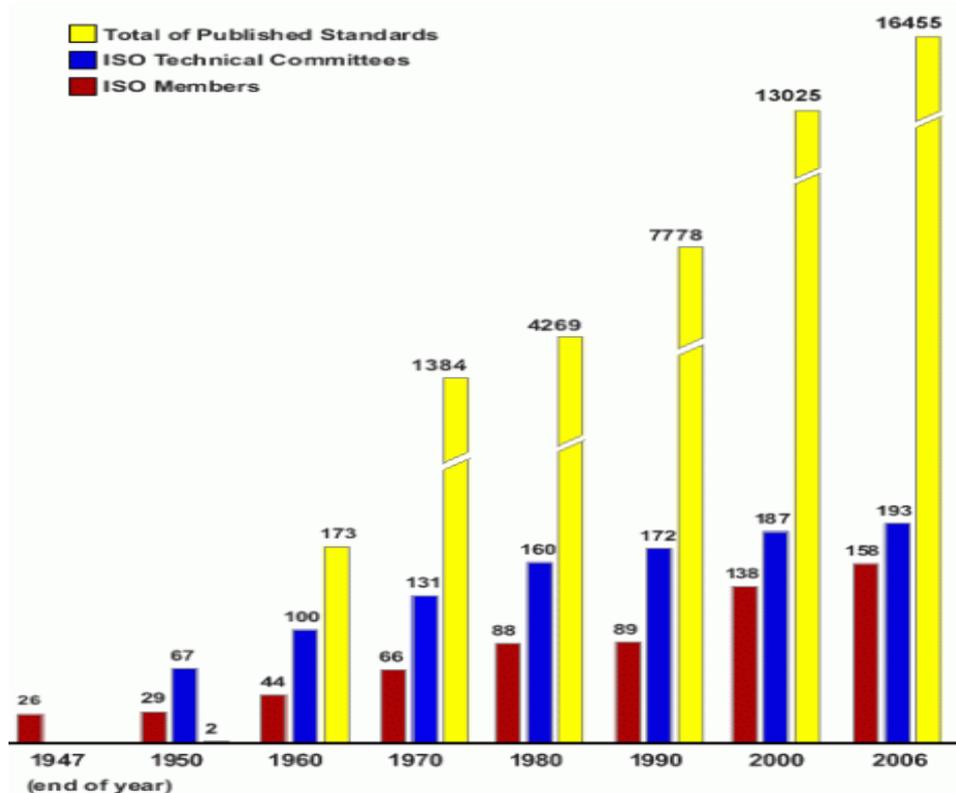


Figura 1 – Quantidade de padrões publicados

Fonte: Disponível em: http://www.iso.org/iso/about/the_iso_story/iso_story_timeline.htm (acesso em 19/01/09)

Nos seus dez anos de experiência com a implementação e manutenção da certificação ISO 9001, o autor dessa pesquisa tem percebido que diversas normas possuem sobreposições ou grandes semelhanças. Além disso, ele também tem observado que os benefícios sugeridos por essas normas não eram alcançados pelas organizações nas quais atuou.

Para o autor, parte da explicação para essa ineficiência repousa na observação de fatos, que também foram identificados por alguns estudiosos em organizações de outros países: estruturas precariamente ligadas entre si e com as atividades produtivas; regras violadas; decisões não implementadas ou carregadas de incertezas; tecnologias problemáticas; sistemas de avaliações e inspeções subvertidos; análises de informações falhas; e, especialistas contratados por questões de legitimidade mais do que pelo aporte de conhecimento (MEYER e ROWAN, 1977; DIMAGGIO E POWELL, 1991).

Dessa forma, tendo em vista a observação prática do autor quanto à ineficiência na implementação da ISO 9001, e o crescimento do número de normas publicadas, esse estudo procurou identificar possíveis indícios quanto ao futuro da ISO 9001.

Além disso, essa pesquisa utilizou como base a teoria institucional, pois para o autor as causas da ineficiência da ISO 9001 observada em sua experiência vão além de questões meramente técnicas, o que está alinhado com a teoria institucional por ela apresentar uma abordagem que evita o mecanicismo, reducionismo e a prevalência do racional, mantendo uma atenção aos “valores em jogo na experiência social, incluindo a vida organizacional, econômica e política” (SELZNICK, 1996, p.270).

1.2. Objetivos

Diante do exposto acima, o principal objetivo desse estudo é identificar:

Quais são os indícios quanto ao futuro da norma ISO 9001?

Com o intuito de melhor estruturar esse estudo, foram traçados alguns objetivos intermediários para auxiliar na investigação proposta. Os objetivos intermediários são:

- Entender o processo de institucionalização;
- Relacionar o processo de institucionalização com a implementação e manutenção da ISO 9001;
- Analisar a legitimidade, a eficiência e o isomorfismo da ISO 9001 à luz da teoria institucional e da percepção de especialistas;

1.3. Relevância do estudo

Acompanhando a crescente aceitação da ISO 9001, diversos estudos foram desenvolvidos. Em seu artigo, Boiral (2003) aponta que dos mais de 140 artigos voltados para a ISO 9000 que foram consultados, apenas dois apresentaram pontos de vistas divergentes sobre esse sistema. Além disso, estes diversos estudos tinham como objetivos descrever: as motivações para ou obstáculos para adotar a ISO 9000; o impacto na gestão da qualidade; os ganhos internos; ou, os efeitos no desempenho geral das organizações.

Como se pode constatar, a abordagem destes estudos é relativamente homogênea e consensual.

“De fato, a norma ISO 9000 é apresentada como um método de gestão racional e sistemático cujo objetivo é melhorar o desempenho da organização. Esta visão mecanicista tende a impor um sistema de gestão monolítico nas organizações” (BOIRAL, 2003, p.722).

Já na linha de pesquisa tendo por base a teoria institucional, são apresentadas duas formas de implementar a norma ISO 9001: um processo profundo (preocupado com a produtividade organizacional, eficiência e legitimidade externa) e um processo instrumental (preocupado apenas com a legitimidade externa) (Vasconcelos, 2000, apud Vasconcelos e Vasconcelos 2003).

Por uma perspectiva acadêmica, esse estudo contribui com os trabalhos de Boiral (2003) e de Vasconcelos e Vasconcelos (2003) sobre a norma ISO 9001, pois enquanto eles analisaram essa norma nas organizações, a presente pesquisa procura identificar indícios quanto ao futuro dessa prática internacional.

No caso das organizações, a identificação de indícios quanto ao futuro da norma ISO 9001 contribui com a tomada de decisões quanto ao rumo a ser trilhado pelas organizações, no tocante à certificação de seus sistemas de gestão, que atualmente representam custos crescentes e sobreposições, dado o aumento de normas publicadas e que lhes são exigidas pelo mercado, sociedade, força de trabalho e *stakeholders*.

1.4. Delimitações do estudo

Conforme DiMaggio e Powell (1991a) reconhecem, a Teoria Institucional possui diversas abordagens, como a econômica, a política, a sociológica e a organizacional, entre outras. Devido ao objeto deste estudo ser na esfera organizacional, utilizaremos principalmente estas duas últimas abordagens como principal pano de fundo.

À medida que a teoria institucional foi se desenvolvendo, diversos elementos foram incorporados caracterizando o neo-institucionalismo, utilizado como principal base teórica para este trabalho, em função de alguns conceitos principais como legitimidade, eficiência, isomorfismo e desinstitucionalização.

Outro aspecto, é que diversos estudos organizacionais têm se aprofundado na teoria institucional aplicada a diversos setores como o de auditoria contábil (GUPTA et. Al., 1994), o bancário (DEEPHOUSE, 1996) e o hospitalar (RUEF e SCOTT, 1998), entre outros. No caso deste trabalho, o objeto de estudo foi uma prática institucionalizada – norma ISO 9001.

A delimitação à ISO 9001 como ferramenta de gestão foco desse estudo foi definida dado seu grau de maturidade (primeira versão lançada em 1987) e por ser uma norma de gestão reconhecida internacional e nacionalmente, conforme evidenciado pela quantidade de organizações no mundo (figura 2) e no Brasil (figura 3) que a têm adotado.

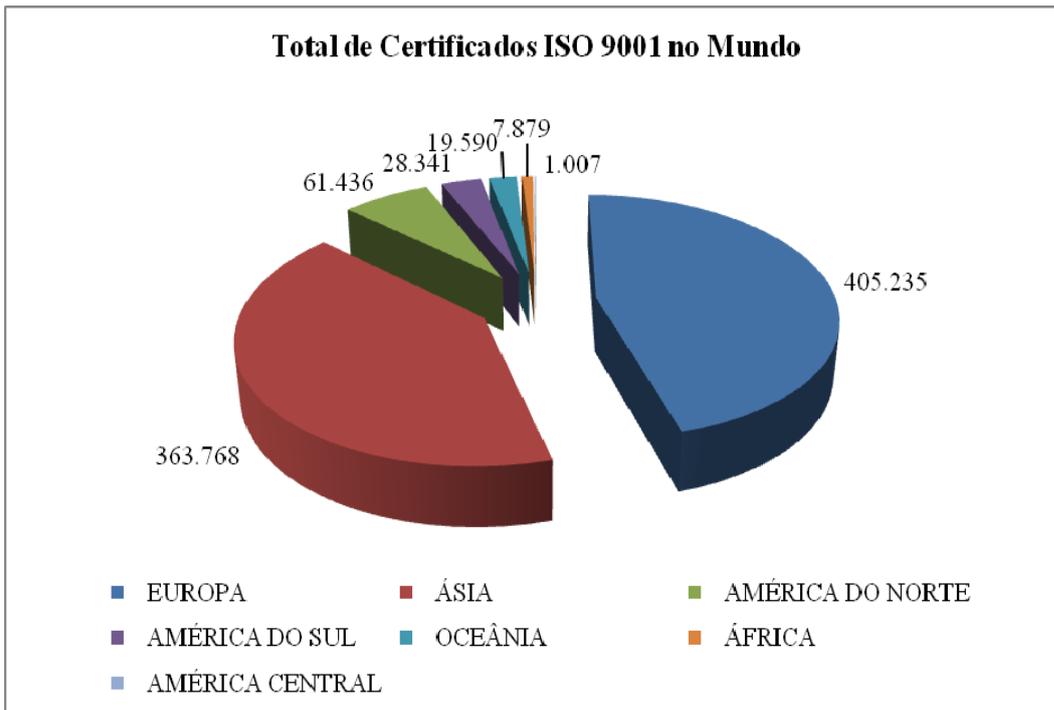


Figura 2 – Total de certificados ISO 9001 no mundo

Fonte: Disponível em: http://200.20.212.34/cb25i/dados_estat.asp?Chamador=CB25, acesso em 16/08/2008. Dados coletados até 31/12/2006

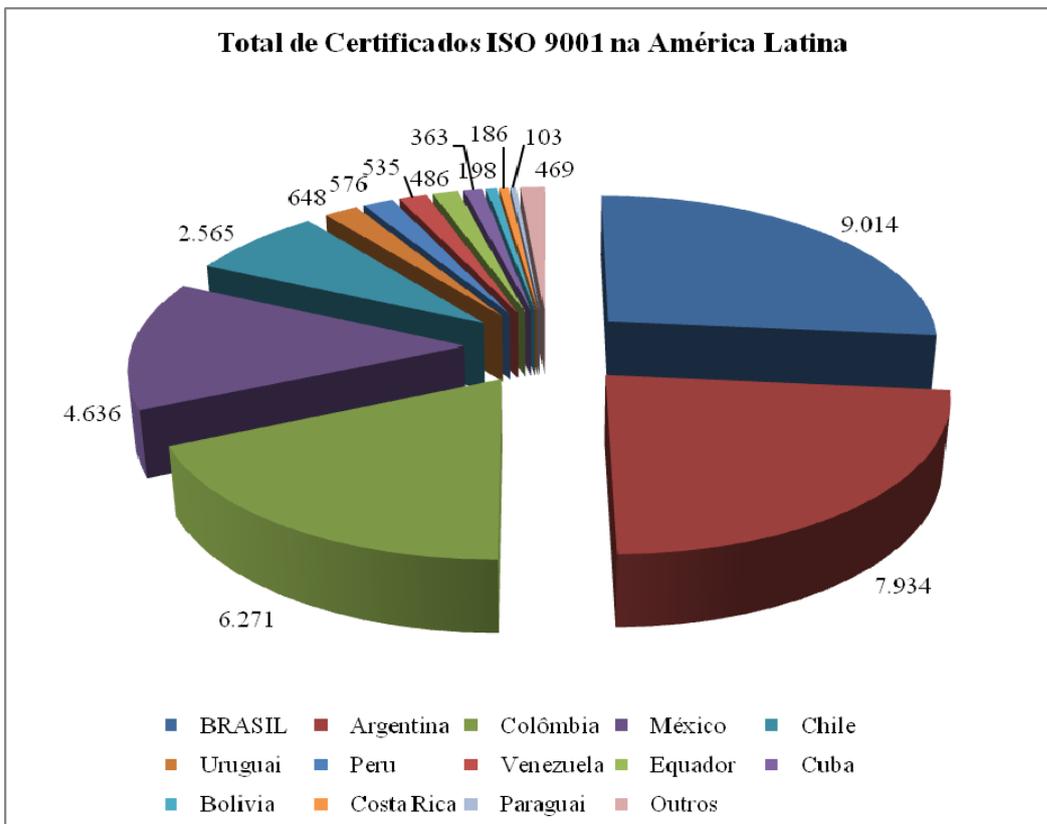


Figura 3 – Total de certificado ISO 9001 na América Latina

Fonte: Disponível em: http://200.20.212.34/cb25i/dados_estat.asp?Chamador=CB25, acesso em 16/08/2008. Dados coletados até 31/12/2006.

1.5. Estrutura da dissertação

Para uma melhor apresentação da base teórica e dos resultados o estudo foi estruturado da seguinte forma:

- O primeiro capítulo apresentou as motivações e a importância deste estudo, bem como as delimitações necessárias para sua viabilidade, dado os limites de tempo e recursos;
- O segundo capítulo expõe as bases da teoria institucional, suas características e elementos utilizados para esse estudo;
- O terceiro capítulo detalha a metodologia de pesquisa aplicada para prover maior transparência ao estudo realizado bem como aos resultados obtidos;
- O quarto capítulo apresenta os resultados obtidos em campo e sua análise crítica à luz da teoria institucional; e,
- Finalmente, o quinto capítulo apresenta as conclusões desta pesquisa e sugestões para estudos futuros.