

3 Metodologia

Com o intuito de se detalhar a metodologia de pesquisa aplicada, esse capítulo foi estruturado da seguinte forma:

- Linha epistemológica e estratégia de pesquisa: se apresentam a linha e a estratégia de pesquisa adotadas, para prover maior transparência ao estudo realizado bem como aos resultados obtidos;
- Limitações e contornos: se apresentam as razões pela escolha do neo-institucionalismo como base teórica e da ISO 9001 como objeto de estudo;
- Universo e sujeitos: se apresentam o universo desse estudo e os perfis dos sujeitos que participaram do levantamento de campo.
- Revisão de literatura: apresenta os principais temas estudados;
- Coleta de dados: apresenta o processo de coleta dos dados e as questões utilizadas como base para as entrevistas com os especialistas;
- Tratamento de dados: apresenta como os diversos dados coletados foram tratados, de forma a possibilitar a análise dos resultados obtidos.

3.1. Linha epistemológica e estratégia de pesquisa

“A pesquisa moderna deve rejeitar como falsa dicotomia a separação entre estudos ‘qualitativos’ e ‘quantitativos’, ou entre pontos de vista ‘estatístico’ e ‘não estatístico’. A aplicação da matemática à sociologia não garante o rigor da prova mais do que o uso de *insight*¹ garante a significância da pesquisa.” (GOODE e HATT, 1972, p. 398)

¹ *Insight* ou intuição: “fato de que alguns indivíduos no grupo social parecem compreender as simpatias e aversões dos demais melhor que outros. Podem prever com maior precisão o que dirão os outros, e responder mais precisamente ao significado desejado.” (GOODE e HATT, 1972, p.240)

A pesquisa aqui realizada foi qualitativa, pois considerou a percepção de alguns especialistas quanto ao objetivo desse estudo através de entrevistas semi-estruturadas cujos resultados foram analisados qualitativamente.

O arcabouço sobre a Teoria (Neo)Institucional, apresentada na revisão da literatura, considerou como principais fontes autores que são referência neste assunto: DiMaggio, Meyer, Powell, Scott, Rowan e Oliver. Com isso, buscou-se evitar a possibilidade de equívocos nas informações de fontes secundárias conforme Vergara (2004) alerta.

No caso de informações sobre a organização ISO e a norma ISO 9001, foi realizada uma pesquisa documental baseada nas informações disponíveis na internet, referentes, principalmente, à ISO (International Organization for Standardization), ao INMETRO (Instituto Nacional de Metrologia) e à estrutura e ao processo de certificação ISO 9001, para uma análise cruzada com os dados obtidos no levantamento de campo. Dessa forma, as limitações de uma pesquisa documental quanto a não ter representatividade e possuir subjetividade, conforme exposto por Vergara (2004), foram minimizados ao se limitar aos fatos e às informações objetivas disponíveis nos sítios dessas organizações.

3.2. Limitações e contornos

A base de análise desta pesquisa é, exclusivamente, a percepção de especialistas (consultores ou profissionais da área) na implantação da ISO 9001. Outros atores, como acionistas, alta administração, gerentes, funcionários, fornecedores e clientes não foram considerados, pois o objetivo foi colher a opinião daqueles que dominam o conteúdo e os conceitos da norma. Isso representa uma limitação à medida que a legitimidade da norma pressupõe que toda a organização deva acreditar na ISO 9001.

No que diz respeito aos auditores de ISO 9001, que também são especialistas na norma, esclarecemos que não foram considerados objeto de estudo, por não terem a vivência no dia-a-dia das organizações certificadas.

Os fatores custo e tempo, também limitaram este estudo quanto à sua abrangência geográfica e ao objeto de estudo. Por se basear em percepções extraídas por meio de entrevistas, esta pesquisa restringiu-se a profissionais atuantes na cidade do Rio de Janeiro. Quanto ao objeto de estudo, o mesmo poderia abranger diversas outras normas de gestão, que apesar de não serem de qualidade se relacionam com a ISO 9001, como a ISO 14001 (sistema de gestão ambiental), a OHSAS 18001 (sistema de gestão de segurança e saúde ocupacional), a SA 8000 (sistema de gestão de responsabilidade social), entre outras, mas que não foram consideradas por questões de tempo, ficando como sugestão para estudos futuros.

3.3. Universo e sujeitos

O universo desse estudo são os profissionais que atuam na implementação ou manutenção da certificação ISO 9001 nas organizações, que é um número inviável de se levantar. Dessa forma, a seleção de sujeitos deste estudo caracteriza-se como não-probabilística.

Devido a essa característica, a definição da quantidade de entrevistados desse estudo está “relacionada unicamente ao julgamento do pesquisador acerca da saturação repetitiva dos temas que surgem nos relatos” (REMENYI et al, 1998 apud MAISONNAVE, 2008). Com isso, esse estudo limitou-se a 15 entrevistas, pois não foram identificadas variações significativas nos resultados das entrevistas realizadas.

No quadro 7 são apresentadas as idades e formação acadêmica dos 15 entrevistados, onde se observa que o perfil dos entrevistados é, predominantemente entre 30 e 40 anos, todos com formação superior completa, a maioria em Administração de Empresas (sete) e a grande parte com especialização ou pós-graduação. Além disso, apenas um entrevistado não possuía especialização.

Perfil demográfico e educacional dos entrevistados		
Entrevistado	Idade	Formação acadêmica de nível superior
1	35	Pedagogia
2	27	Administração, Pós-graduação em Qualidade e Mestrado em Sistemas de Gestão
3	35	Analista de sistema e Pós-graduação em Engenharia da Qualidade
4	34	Comunicação Social e Pós-graduação em Marketing
5	36	Psicologia e especialização em Gestão de RH
6	31	Administração e Pós-graduação em marketing
7	34	Administração e MBA Gestão em andamento
8	40	Matemática, Engenharia de Produção em andamento, Engenharia Mecânica incompleta, Pós-graduação em Marketing e em Qualidade e Mestrado em Estatística (falta entregar dissertação)
9	31	Administração e Pós-graduação em Qualidade Total
10	29	Química e MBA em gerenciamento de projetos (em andamento)
11	40	Administração e Pós-graduação em especialização em qualidade
12	57	Química, Licenciatura em Psicóloga Plena, Bacharel em Psicologia e MBA em Gestão do Conhecimento
13	29	Administradora e especialização em SGI, Qualidade e certificações e Mestrado em sistema de gestão com enfoque em meio-ambiente, segurança e saúde, qualidade e social em andamento
14	31	Engenheiro de Produção, MBA em gestão de negócios sustentáveis
15	33	Administração e pós-graduação em administração corporativa

Quadro 7 – Perfil demográfico e educacional dos entrevistados

Além do quadro 7, a seguir, no quadro 8 são apresentadas as características profissionais dos 15 entrevistados, em relação às suas experiências com a ISO 9001.

Perfil profissional dos entrevistados						
Entrevistado	Nº de empresas que atuou com a ISO 9001	Tempo de experiência com a ISO 9001 (anos)	Certificações ISO 9001			
			Interpretação e Implementação	Auditor Interno	Auditor Líder	Outras
1	2	3	x	x		
2	4	10			x	ISTO
3	2	16	x	x	x	
4	2	7			x	
5	2 (além de trabalhar em OCC realizando diversas auditorias)	10			x	
6	4	10			x	
7	5	9	x	x	x	
8	2 (Sendo 1 consultoria, possibilitando a atuação em mais de 50 empresas)	18			x	
9	5	6	x		x	
10	2	5			x	
11	2	13	x	x	x	
12	8	9 (com a ISO, mas desde 1983 com qualidade)	x	x	x	
13	3 (sendo uma consultoria, atuando em inúmeras em empresas e ministrando mais de 30 treinamentos)	6		x	x	
14	4	9	x		x	
15	3	4	x	x		

Quadro 8 – Perfil profissional dos entrevistados

Conforme o quadro 8 apresenta, das especializações no tema, apenas 2 entrevistados não possuíam a certificação de auditor líder, mas possuíam as outras duas: interpretação e implementação da norma ISO 9001; e, auditor interno ISO 9001.

Dessa forma, ao se analisar a formação acadêmica e profissional, o tempo de experiência, a quantidade de empresas em que atuaram e as certificações ISO 9000, os entrevistados foram considerados aptos a participarem das entrevistas.

3.4. Coleta de dados

Os dados referentes à organização ISO e à norma ISO 9001 foram coletados nos sítios das principais entidades sobre o tema: ISO, INMETRO e ABNT, onde as principais informações foram:

- Histórico;
- Processo de elaboração, revisão e publicação de normas; e,
- Processo de avaliação de conformidade e certificação ISO 9001.

No caso do levantamento de campo, ele foi realizado por meio de entrevistas que permitiram, conforme apresentado por Goode e Hatt (1972, p.237), o “desenvolvimento de precisão, focalização, fidedignidade e validade de um ato social comum à conversação”, que neste caso foi a percepção quanto ao processo de (des)institucionalização da ISO 9001. Além disso, foi seguido um roteiro semi-estruturado, o qual permitiu que as entrevistas fossem adequadas pelo entrevistador para uma melhor compreensão das perguntas por cada entrevistado e para possibilitar o necessário aprofundamento nas questões em busca da informação mais adequada, conforme esses mesmos autores sugerem.

Para se assegurar a elaboração de um roteiro consistente, foram elaboradas perguntas com objetivos definidos e separadas por temas, conforme apresentado no quadro 9:

Roteiro semi-estruturado da pesquisa	
Objetivo	Pergunta
Percepção quanto à Instituição ISO 9001	
Validar a existência de profissionais especialistas nessa área, como característica do processo de institucionalização.	Existem formações acadêmicas ou certificações que são exigidas pelas organizações para a contratação de profissionais para atuar com a ISO 9001? Qual (is)?
Percepção quanto ao processo de certificação ISO 9001	
Verificar qual base da teoria institucional que justifica a certificação – coercitiva, normativa ou mimética. Além disso,, validar os antecedentes das respostas estratégicas	Por que as empresas adotam a ISO 9001?
Verificar qual estratégia as organizações utilizam para adequação ou não à norma ISO 9001	Como se dá esse processo de implementação da ISO 9001 nas organizações? Você acredita que a certificação ISO 9001 é o fim por si só ou é meio para algo, se meio, para o quê?
Validar se a pressão pela certificação é maior ou menor para algum ambiente de atuação, validando a questão da pressão do ambiente à estratégia de certificação	O ambiente em que a organização atua tem influência sobre a decisão pela certificação de uma organização? Quais seriam os elementos do ambiente que influenciam essa decisão?
Validar se a certificação como um processo de institucionalização traz os benefícios declarados pela Teoria Institucional	Você acredita que a certificação ISO 9001, traz benefícios para uma organização, no segmento em que atua?
Validar se a ISO 9001 leva ao isomorfismo, e conseqüentemente, validando-a como uma prática institucional	Você acredita que a implementação da ISO 9001 por organizações atuantes em um mesmo segmento, tende a criar sistemas de gestão semelhantes entre as organizações?
Percepção da ISO 9001 como ferramenta eficiente de gestão	
Verificar se a implementação da ISO 9001 garante a incorporação de seus princípios e uma maior eficiência, contrapondo-se ao que a Teoria Institucional diz, que nem sempre a institucionalização traz eficiência.	Com a ISO 9001, você acredita que os seus princípios são, conseqüentemente, implementados?
Percepção da ISO 9001 num processo de desinstitucionalização	
Verificar se a ISO 9001 está num processo de desinstitucionalização, sendo as principais causas, segundo Oliver	Atualmente, você acredita que a ISO 9001 estabilizou, continua crescendo o n° de organizações certificadas ou o interesse pela certificação tem diminuído? Por quê?

Quadro 9- Roteiro semi-estruturado da pesquisa

Apesar de Vergara (2004) sugerir um pré-teste com cinco profissionais relacionados ao tema para garantir a qualidade das entrevistas, nesse estudo, devido ao tempo e à disponibilidade de entrevistados, foi realizado apenas um pré-teste e possíveis ajustes seriam feitos ao longo do levantamento de campo, mas que não foram necessários.

3.5. Tratamento de dados

As informações obtidas nos sítios especializados foram utilizadas para se caracterizar a organização ISO e a norma ISO 9001 como, respectivamente, uma instituição e uma prática institucional, conforme a teoria institucional. Dessa forma, foram utilizadas informações factuais e não opiniões a cerca do assunto para evitar possíveis distorções.

Os dados coletados por meio de entrevistas, em formas de depoimentos foram utilizados para identificar a percepção de especialistas quanto à: eficiência da norma ISO 9001; presença de mecanismos de isomorfismos; e uma possível tendência quanto ao processo de (des)institucionalização dessa norma.

Para a análise da eficiência da ISO 9001 na prática, foram utilizadas duas referências nas entrevistas: os benefícios pela adoção de práticas institucionais segundo os neo-institucionalistas (MEYER e ROWAN, 1977; DIMAGGIO e POWELL, 1991b; OLIVER, 1991); e, os princípios de gestão adotados pela ISO 9001 (ABNT NBR ISO 9000:2005).

A percepção quanto ao processo de isomorfismo foi analisada com base nos mecanismos: coercitivo, normativo e mimético, conforme apresentados por DiMaggio e Powell (1991b).

No caso da análise de possíveis indícios de um processo de desinstitucionalização da ISO 9000, foram utilizados como referências os estudos de Oliver (1991 e 1992), que abordam: possíveis respostas estratégicas à adoção de práticas institucionais; fatores limitantes à adequação às normas institucionais; e, pressões para o processo de desinstitucionalização.

Dessa forma, pode-se afirmar que a análise dos resultados foi dividida nas seguintes partes:

1. Caracterização da organização ISO como instituição e da norma ISO 9001 como prática institucionalizada seguindo a abordagem da teoria institucional;
2. Análise da percepção de especialistas quanto à eficiência, legitimidade e isomorfismo da ISO 9001;
3. Relacionamento da percepção dos especialistas com o processo de desinstitucionalização.