6

Referências bibliográficas

BOIRAL, O. ISO 9000: Outside the iron cage. **Organization Science**, v. 14, n. 6, p. 720-737, nov-dez 2003.

CARVALHO, C. A. P.; VIEIRA, M. M. F.; LOPES, F. D. Contribuições da Perspectiva Institucional para Análise das Organizações. EnANPAD, 1999. Brasil: ANPAD.

DEEPHOUSE, D. L. Does isomorphism legitimate? **The Academy of Management Journal**, v. 39, n. 4, p. 1024-1039, 1996.

DEMING, W. E. **Qualidade: a revolução da administração**. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990.

DIMAGGIO, P. J.; POWELL, W. W. Introduction. In: POWELL, W. W.; DIMAGGIO, P. J. **The New Institutionalism in Organizational Analysis**. Chicago: The University of Chicago Press, 1991a.

_____.;_____. The iron cage revisited: Institutional Isomorphism and collective rationality in organizational fields. In: POWELL, W. W. e DIMAGGIO, P. J. **The New Institutionalism in Organizational Analysis**. Chicago: The University of Chicago Press, 1991b.

FACHIN, R. C.; MENDONÇA, J. R. C. Selznick: Uma visão da vida e da obra do precursor da perspectiva institucional na teoria organizacional. In: VIEIRA, M. F.; CARVALHO, C. A. **Organizações, Instituições e Poder no Brasil**. 1 ed., Rio de Janeiro: FGV, 2003.

FARIA, J. H. Poder e relações de poder nas organizações. In: VIEIRA, M. F.; CARVALHO, C. A. **Organizações, Instituições e Poder no Brasil**. 1 ed., Rio de Janeiro: FGV, 2003.

FONSECA, V. S. A abordagem institucional nos estudos organizacionais: bases conceituais e desenvolvimentos contemporâneos. In: VIEIRA, M. F.; CARVALHO, C. A. **Organizações, Instituições e Poder no Brasil**. 1 ed., Rio de Janeiro: FGV, 2003.

GOODE, W. J.; HATT, P. K. **Métodos em Pesquisa Social**. 4 ed., São Paulo: Nacional, 1972.

GUPTA, P. P.; DIRSMITH, M. W.; FOGARTY, T. J. Coordination and control in a government agency: contingency and institutional theory perspectives on GAO audits. **Administrative Science Quarterly**, v. 39, n. 2, p. 264-284, 1994.

MACHADO-DA-SILVA, C. L. et al. Institucionalização da mudança na sociedade brasileira: o papel do formalismo. In: VIEIRA, M. F. e CARVALHO, C. A. **Organizações, Instituições e Poder no Brasil**. 1 ed., Rio de Janeiro: FGV, 2003.

MAISONNAVE, P. R.; **A contextualização da inovação na área de pesquisa e desenvolvimento das empresas do setor elétrico brasileiro**. Rio de Janeiro: PUC, 2008

MEYER, J. W. e ROWAN, B. Institutionalized Organizations: Formal Structure as Mith and Ceremony. **American Journal of Sociology**, v. 8, n. 2, p. 340-363, 1977.

MISOCZKY, M. C. Poder e institucionalismo: uma reflexão crítica sobre as possibilidades de interação paradigmática. In: VIEIRA, M. F. e CARVALHO, C. A. **Organizações, Instituições e Poder no Brasil**. 1 ed., Rio de Janeiro: FGV, 2003.

OLIVEIRA, R. R. Ascensão e declínio de um padrão institucional: estudo de caso da Companhia Hidro Elétrica do São Francisco (Chesf). In: VIEIRA, M. F. e CARVALHO, C. A. **Organizações, Instituições e Poder no Brasil**. 1 ed., Rio de Janeiro: FGV, 2003.

OLIVER, C. Strategic responses to institutional processes. **The Academy of Management Review**, v.16, n.1, p.145-179, 1991.

_____. The Antecedents of Deinstitutionalization. **Organization Studies**, v. 13, n. 4, p. 563-588, 1992.

RUEF, M.; SCOTT, W. R. A multidimensional model of organizational legitimacy: hospital survival in changing institutional environments. **Administrative Science Quarterly**, v. 43, n. 4, p. 877-904, 1998.

SCOTT, W. R.; MEYER, J. W. The organization of societal sectors: propositions and early evidence. In: POWELL, W. W. e DIMAGGIO, P. J. **The New Institutionalism in Organizational Analysis**. Chicago: The University of Chicago Press, 1991.

SELZNICK, P. Institutionalism "Old" and "New". **Administrative Science Quarterly**, v. 41, n. 2, p. 270-277, 1996.

SILVA, R. C. Poder invisível, formas de controle e gestão da qualidade total: o caso da Siderúrgica Riograndense. In: VIEIRA, M. F. e CARVALHO, C. A. **Organizações, Instituições e Poder no Brasil**. 1 ed., Rio de Janeiro: FGV, 2003.

SOUZA, E. C. L. Escolas de governo: estratégia para a reforma do Estado. In: VIEIRA, M. F. e CARVALHO, C. A. **Organizações, Instituições e Poder no Brasil**. 1 ed., Rio de Janeiro: FGV, 2003.

VASCONCELOS, I. F. G.; VASCONCELOS, F. C. ISO9000, Consultants and Paradoxes: A Sociological Analysis of Quality Assurance and Human Resource Techniques. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 7, n. 1, p. 173-194, 2003.

VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. São Paulo: Atlas, 2004.

VIEIRA, M. F.; CARVALHO, C. A. **Organizações, Instituições e Poder no Brasil**. 1 ed., Rio de Janeiro: FGV, 2003.

ZUCKER, L. G. The role of institutionalization in cultural persistence. In: POWELL, W. W. e DIMAGGIO, P. J. **The New Institutionalism in Organizational Analysis**. Chicago: The University of Chicago Press, 1991.

6.1. Sites pesquisados

<http://www.iso.org>

<http://www.inmetro.gov.br>

<http://www.abnt.org.br>

7

Anexo

QUESTIONÁRIO SEMI-ESTRUTURADO PARA ENTREVISTAS DE PERCEPÇÃO

Característica dos entrevistados

Nome:

Idade:

Formação acadêmica:

Tempo de trabalho com ISO 9001:

Número de empresas que implementou ISO 9001:

Possui alguma certificação relacionada à ISO 9001?

Percepção quanto à Instituição ISO 9001

1 - 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

2 - Por que as empresas adotam a ISO 9001?

3 - 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?

4 - 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?

5 - Você acredita que a certificação ISO 9001, traz benefícios para uma organização, no segmento em que atua (s/ñ)

- Aumento do prestígio?
- Maior estabilidade?
- Maior aceitação e apoio social?
- Maior comprometimento da sua força de trabalho e da sociedade?
- Maior facilidade no acesso aos recursos?
- Maior atratividade para futuros profissionais?
- Reduz os questionamentos quanto às decisões tomadas?
- Maior flexibilidade para adaptação contínua ao crescimento de novas contingências?
- Maior poder para alterar ou controlar o ambiente de acordo com seus objetivos?
- Outros?

6 – 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

7 – Com a ISO 9001, você acredita que os seus princípios são, conseqüentemente, implementados, ou seja:

- Foco no cliente – Os requisitos dos clientes são entendidos, atendidos e superados?
- Liderança – todos estão envolvidos no propósito de atingir os objetivos da organização?
- Envolvimento das pessoas – as habilidades são usadas para o benefício da organização?
- Abordagem de processo – as atividades e recursos relacionados são gerenciados como um processo?
- Abordagem sistêmica – os processos são gerenciados como um sistema, onde todos eles se inter-relacionam?
- Melhoria contínua – esse é o objetivo permanente da organização?
- Abordagem factual para tomada de decisões – as decisões são baseadas em análises de dados e informações?
- Benefício mútuo nas relações com os fornecedores – devido à interdependência, há uma busca por benefícios mútuos com os fornecedores?

Percepção da ISO 9001 num processo de desinstitucionalização

8 - Atualmente, você acredita que a ISO 9001 estabilizou, continua crescendo o nº de organizações certificadas ou o interesse pela certificação tem diminuído? Por quê?