

Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro – UFRRJ

Monografia de Bacharelado

**Assimetria de Informações e as Certificações de Sistemas de Gestão da
Qualidade**

Thobias Laranja Abreu Avila

TRÊS RIOS - RJ

2013

Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro – UFRRJ

Monografia de Bacharelado

**Assimetria de Informações e As Certificações de Sistemas de Gestão da
Qualidade**

Trabalho de conclusão, referente ao curso de
graduação em Ciências Econômicas da Universidade
Federal Rural do Rio de Janeiro.

Professor orientador:
Ludmila Macedo Corrêa

Thobias Laranja Abreu Avila
Matrícula: 200560540-7

TRÊS RIOS – RJ
2013

Outubro de 2013

As opiniões expressas nesse trabalho são de exclusiva responsabilidade do autor.

Dedico esse trabalho e agradeço a minha Mãe, Devanilda, por tudo.

No passado e na tradição apagam-se os desejos
e os motivos para mudanças, porque, de
qualquer modo, uma mudança sempre cria base
para uma mudança sucessiva.

Nicolau Maquiavel

RESUMO

Tendo em vista a evolução dos estudos e teorias sobre o impacto da Informação em diferentes mercados, este trabalho constitui-se de uma análise crítica das falhas que ocorrem em mercados com informações assimétricas e, especificamente, expõe o cenário da Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade, analisando se esses Sistemas podem ser influenciados e afetados pelo risco moral na relação entre as empresas certificadoras e as empresas certificadas, e ainda, entre as empresas que são certificadas e seus clientes. Na relação entre “compradores” e “vendedores” podem surgir problemas de incerteza, seleção adversa e eficiência, tendo em vista que em algumas negociações uma das partes pode possuir mais informações que a outra. Nesse cenário, determinaram-se quais são as implicações da assimetria de informação e como evitar ou diminuir essas falhas. Posteriormente, foram apresentadas informações sobre os Sistemas de Gestão da Qualidade, sua origem, evolução, e atual cenário, verificando-se a validade desses Sistemas de Gestão e a Certificação deles como ferramenta ou instrumento de sinalização. Os resultados obtidos conjecturam um grande risco moral para aqueles que se baseiam apenas em selos de certificadoras como garantia e sinalização positiva para a realização de transações em qualquer mercado de qualquer setor.

ABSTRACT

Given the evolution of theories and studies on the impact of information in different markets, this paper aims to provide a critical analysis of the failures that occur in markets with asymmetric information and, specifically, to expose the scene of Certification of Management Systems Quality, analyzing whether these systems can be affected by moral hazard in the relationship between companies and certifiers certified companies, and even among companies that are certified and their customers. The relationship between "buyers" and "sellers" can cause problems of uncertainty, adverse selection and efficiency, considering that in some negotiations one party may have more information than the other. In this scenario we determined what are the implications of asymmetric information and how to avoid or reduce these failures. It was subsequently presented information on Quality Management Systems, its origin, evolution, and current scenario, verifying the validity of Management Systems and Certification them as a tool or instrument signal.

The results obtained conjecture a great moral hazard for those who rely only on stamps of certification as a guarantee for positive signs and conducting transactions in any market in any industry.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO-----	10
CAPÍTULO I – Apresentação dos principais conceitos sobre assimetria de informações ---	12
CAPÍTULO II – A relação entre o risco moral e o mercado de certificação técnica e as empresas certificadas ISO 9001 -----	32
CAPÍTULO III – Resultados da pesquisa e a hipótese de risco moral no mercado de certificações -----	43
CONCLUSÃO -----	55
BIBLIOGRAFIA -----	56
ANEXO I -----	58

INTRODUÇÃO

É provável que em qualquer época da existência humana tenha havido motivos suficientes para se escrever um texto sobre as grandes transformações em curso. A economia, a sociedade e a política são entidades em evolução constante, e há uma palavra que representa o grande catalisador das transformações de nossa época: Informação.

Obviamente a informação é inerente a nossa existência, porque mesmo em nossa origem podemos aceitar que nosso instinto nos proveu o conhecimento para os primeiros passos que demos. A novidade está na velocidade com que a informação circula atualmente, e como consequência, a velocidade com que os agentes reorganizam e reagrupam os fatores produtivos.

Informação e tecnologia se combinaram e através dos meios de comunicação, sendo a internet o principal, e assim temos acesso à informação como nunca antes.

A velocidade de circulação, e a facilidade de acesso a informação está mudando a sociedade e suas regras. A economia e a sociedade são sustentadas por um emaranhado de arranjos institucionais e evoluem de acordo com as transações provenientes das relações entre as pessoas, empresas e governos. O que determina o resultado de uma transação entre os agentes é a qualidade da informação que ambos envolvidos possuem.

Assimetria de Informações é o fenômeno que ocorre quando uma parte possui informações de melhor ou pior qualidade que a outra parte envolvida na transação.

Em várias situações econômicas nos deparamos com informações assimétricas: vendedores possuem mais informação que compradores, funcionários sabem mais a respeito da sua própria capacidade que seus patrões, os administradores sabem mais a respeito dos custos e oportunidades das empresas em que trabalham que o próprio dono.

O alto custo para se obter informações em determinados mercados faz com que seja extremamente difícil, ou até impossível em alguns casos, que se tenham informações corretas sobre a qualidade de determinados produtos. Nestes casos é que ocorrem as falhas de mercado sobre as quais falaremos mais detalhadamente neste trabalho, em que será apresentado inicialmente uma definição da Assimetria de Informações e suas implicações, logo após falaremos sobre os sistemas de gestão da qualidade, finalizando com uma análise sobre o risco moral no mercado de certificações de sistemas de gestão de qualidade e o consequente comportamento das empresas que possuem certificações técnicas.

Todo este trabalho está baseado em pesquisas bibliográfica de livros, revistas, internet e pesquisas de campo além de informações adquiridas em cursos relacionados ao tema.

CAPÍTULO I

A INFLUÊNCIA DAS INFORMAÇÕES ASSIMÉTRICAS EM DIFERENTES MERCADOS

1 - APRESENTAÇÃO E DEFINIÇÃO DO PROBLEMA

Em um sistema de livre iniciativa, e de acordo com a teoria econômica tradicional, alguns requisitos são importantes para o bom funcionamento do mercado. Um dos aspectos importantes para manutenção do sistema através de transações eficientes é a informação, ou melhor, a quantidade e qualidade da informação que os agentes econômicos possuem. Assume-se, por exemplo, que um dos requisitos para existência de concorrência pura é a transparência: todos os agentes devem ter pleno conhecimento (informação) das condições gerais em que opera o mercado.

Ocorre, porém, que essa regra racional não se aplica a uma grande parcela de transações. É comum mercados apresentarem assimetria de informações, isto é, o nível de conhecimento e informação a respeito do serviço ou bem não é o mesmo entre as partes envolvidas. Para o comprador, o custo para se obter informações precisas nesses casos é demasiado alto, e muitas vezes só é possível determinar a qualidade de um bem depois do mesmo ser adquirido. Essa assimetria gera uma falha de mercado.

Segundo Stiglitz (2000) citado por Rebello (2008), o reconhecimento que (i) a informação é imperfeita, (ii) que a obtenção de informação pode ser custosa, (iii) que as assimetrias de informação são importantes, e (iv) que a extensão desta assimetria é afetada pelas ações das firmas e dos indivíduos, teve uma implicação profunda na ciência econômica e tem fornecido explicações concretas para fenômenos sociais e econômicos que de outra forma seriam mais difíceis de serem compreendidos. Stiglitz ainda argumenta que a economia da informação tem direta e indiretamente um efeito profundo em como se pensa economia nos dias de hoje.

Ao ouvir o termo assimetria de informações pressupomos que há alguma falha, algum problema relacionado a informação. E é justamente sobre isso que iremos falar, analisando os efeitos decorrentes de falhas de informações em diferentes mercados. Essas falhas de informações ocorrem de várias maneiras, por vários motivos, em vários mercados, gerando diferentes problemas também. Veremos a seguir alguns exemplos clássicos que facilitam o entendimento desse problema.

2 – MERCADO DE AUTOMÓVEIS USADOS

O mercado de automóveis usados é um exemplo utilizado corriqueiramente para explicação desse problema, pois foi através dele que George Akerlof desenvolveu seu trabalho e ganhou o Prêmio Nobel de economia em 1994, onde tratava os automóveis de qualidade duvidosa de “Lemons”.

Para ilustrar um exemplo hipotético, vamos supor que um consumidor compre um automóvel de luxo. Esse consumidor é muito rico e possui muitos carros caros em sua garagem. Após dirigir seu novo carro da concessionária de seu bairro até sua casa, percebe que o carro que acabou de adquirir não tem o torque e a potência que esperava. Como sua garagem está lotada com outros modelos de “ferraris” e “porsches” que mais lhe agradam, decide por vender o automóvel recém adquirido. A oferta de um veículo de luxo “seminovo” atrairá compradores em potencial, contudo, dada a informação assimétrica, e conseqüentemente a incerteza, os interessados ofertarão um valor esperado em função das probabilidades a cerca da qualidade do produto. Mesmo que não haja problemas mecânicos com o carro, mesmo que ele possua as mesmas características de outros modelos semelhantes zero quilômetro o que estará implícito é que o seu primeiro dono quis livrar-se dele por algum motivo. Fazer uma revisão geral no carro, apesar do custo, pode dar maiores informações aos possíveis compradores, entretanto isso não garante a possibilidade do primeiro dono estar escondendo alguma informação sobre o real estado do veículo. E é isso que importa. Qualquer um que se interesse pelo automóvel em questão pode especular sobre o motivo do dono se desfazer de um veículo tão novo, criando expectativas negativas sobre tal mercadoria.

Essas expectativas negativas sobre um automóvel usado são válidas, pois sabemos que neste mercado existem mercadorias de baixa qualidade, e no exemplo acima, mesmo uma garantia transferível não seria suficiente para amenizar esses efeitos. Essa depreciação, superior a real no valor do automóvel usado se refere a possibilidade, ao risco, dessa transação, pois o comprador poderá estar adquirindo uma mercadoria de baixa qualidade, por mais que as evidências digam o contrário, já que essa é uma situação inerente a este mercado.

Podemos observar que no mercado real de automóveis usados existem carros de boa qualidade sendo ofertados assim como carros de baixa de qualidade. Vamos supor então que os consumidores e os vendedores tenham condições totais de distinguir entre esses dois tipos de mercadoria, podendo decidir se querem comprar um carro de qualidade boa, média ou

baixa. Nessas circunstâncias podemos pressupor que os compradores vão escolher os carros de boa qualidade, mesmo que paguem um pouco mais caro por eles. A demanda por carros de alta qualidade seria maior que a demanda por carros de baixa qualidade.

Entretanto, o que ocorre na vida real no mercado de carros usados em que existem veículos de alta e baixa qualidade é que os vendedores possuem mais informações do que os compradores a respeito da mercadoria que estão oferecendo. Os vendedores podem simplesmente ocultar as informações a respeito dos carros de baixa qualidade, de modo que seja impossível para os consumidores distinguirem sobre a qualidade antes de adquirirem os veículos e usarem os mesmos por um tempo. Então vamos supor inicialmente que exista uma quantidade proporcional de carros de alta e baixa qualidade sendo oferecidos, 50% de cada. E também que os vendedores ocultam informações a respeito dos carros de baixa qualidade, tornando possível que sejam todos vendidos a um preço igual. Num primeiro momento os consumidores pagariam R\$ 10.000,00 por um carro usado nesse mercado e teriam 50% de chance de estar adquirindo um veículo de boa qualidade e 50% de chance de adquirir um veículo de baixa qualidade. Conforme vão sendo efetuadas transações nesse mercado os consumidores começam a perceber que existem carros de baixa qualidade que estão sendo vendidos a preço de carros de alta qualidade. Isso fará com que haja uma contração na demanda, pressionando o preço dos veículos para baixo. Como existe a possibilidade de comprar carros de baixa qualidade os consumidores não estarão mais dispostos a pagar R\$ 10.000,00 pelo veículo. À medida que a pressão da demanda dos compradores força os preços para baixo devido aos riscos e expectativas de realizar um negócio ruim, fica cada vez mais inviável oferecer carros de alta qualidade nesse mercado, já que os preços não compensam mais a venda desse bem. Portanto os preços vão declinar até um valor de equilíbrio, digamos cerca de R\$ 5.000,00, onde apenas carros de baixa qualidade sejam oferecidos (AKERLOF, 1970).

Obviamente que o cenário descrito acima é uma situação extrema, em que não haja a menor possibilidade de se distinguir a qualidade dos veículos e que os vendedores ocultam qualquer informação sobre as mercadorias. Contudo fica claro que falha na informação tende a tirar do mercado, ou reduzir de forma significativa, as mercadorias de boa qualidade.

3 – O MERCADO DE SEGUROS

Outro mercado que claramente apresenta falhas devido a assimetria de informações é o mercado de seguros. A começar pelos seguros ou Planos de saúde. Neste exemplo, o tomador do serviço, ou o cliente, sabe muito mais a respeito da sua saúde do que a seguradora. Assim como no exemplo de carros usados, onde os compradores de carros usados poderiam requisitar e realizar testes mecânicos nos automóveis, as seguradoras poderiam exigir de seus clientes exames médicos. Mesmo assim, essa ação não seria capaz de traduzir todas as doenças, traumas, os riscos a que a pessoa se expõe ou se expôs no passado. Em resumo, não há como a seguradora ter um relatório completo do histórico de saúde dos seus clientes, caso esse não tenha interesse em informar.

Por uma simples questão de lógica, as seguradoras irão prever que quanto mais fragilizada a saúde da pessoa, maior será sua demanda por um plano ou seguro de saúde. Isso significa que as despesas com cada indivíduo segurado não será baixa, a medida que essas pessoas aumentam a demanda por exames, tratamentos e intervenções médicas. À medida que as pessoas aumentam a utilização dos planos de saúde, a seguradora precisa aumentar o valor das mensalidades dos planos para cobrir seus custos. Gradativamente, as pessoas com melhor saúde perdem o incentivo a pagar pelo plano e escolhem rescindir seus contratos. No final das contas, todos os segurados irão apresentar algum tipo de fragilidade em sua saúde, pressionando sempre o preço do seguro para cima. Esse processo faz com que a venda de seguros deixe de ser lucrativa.

O mesmo processo ocorre em relação ao seguro de automóveis. Há um incentivo para que os motoristas mais dispersos e propensos a acidentes façam esse tipo de seguro. Obviamente que os motoristas sabem muito mais a respeito do seu próprio perfil e habilidades no volante do que as seguradoras. Então, mais uma vez, a tendência que um grande número de motoristas ruins ou aqueles mais propensos a acidentes façam o seguro do veículo. Com o tempo ocorrerão muitos acidentes, a seguradora terá elevado custo, que será repassado as apólices até que não haja incentivos para que motoristas de baixo risco e habilidade razoável permanecerem segurados. O processo se prolonga até que não seja mais lucrativo para a seguradora esse tipo de apólice.

4 - O MERCADO DE CRÉDITO

Assim como nos exemplos anteriores, no mercado de crédito também há um nível razoável de dificuldade dos fornecedores de crédito avaliarem o risco de seus clientes tomadores de crédito. Certamente que dentro de uma população qualquer existirão pessoas ou entidades com níveis diferentes de propensão a se tornar um “devedor”.

Conforme escreveram Pindyck & Rubinfeld (2005, p. 533),

Certamente os próprios devedores estão mais bem informados – isto é, sabem mais sobre suas possibilidades de pagar - do que a empresa que lhes vai conceder crédito. Novamente surgem os produtos de qualidade duvidosa (lemons). Em comparação com os tomadores de empréstimo de alta qualidade, os de baixa qualidade estão mais propensos a desejar crédito, o que acaba elevando a taxa de juros, o que aumenta o número de tomadores de crédito de baixa qualidade, o que, mais uma vez, força um aumento da taxa de juros, e assim por diante.

No Brasil 93% dos estabelecimentos empregadores são empresas de pequeno e micro porte, respondendo por 20% do nosso PIB e ainda 53% dos empregos formais. Contudo, as micros e pequenas empresas, ou simplesmente MPE's, não repetem números expressivos ou pelo menos relativamente proporcionais quando falamos de tomadores de crédito e/ou financiamento. Apenas 10% do total de crédito ofertado no Brasil é destinado às MPE's. Alguns empreendedores além da iniciativa, possuem de fato boas idéias, planos de negócio consistentes. Contudo, frente a burocracia principalmente de instituições bancárias públicas e privadas não conseguem obter créditos. Uma das justificativas para esse fato está na predominância da informalidade e o histórico de ilegalidades fiscais, sonegações e outras fraudes que apregoam ao brasileiro, dificultando que sejam constituídas entre bancos e outras instituições financeiras uma rede de informações (banco de dados) confiáveis e consistentes a respeito do tomador de crédito de pequeno porte. A ênfase, portanto, sempre foi sobre a execução da dívida e não sobre a criação de bancos de dados confiáveis sobre os históricos de pagamento do tomador.

5 – O MERCADO DE TRABALHO

Atualmente nas empresas grandes e bem estruturadas a contratação de novos funcionários é realizada após um longo processo seletivo em que os candidatos as vagas são submetidos a uma série de testes e etapas. No geral esses processos são constituídos de avaliações sobre conhecimentos gerais, avaliações sobre conhecimentos específicos, avaliações de fluência em língua estrangeira, teste de lógica, cases e trabalhos em formato de dinâmica de grupo, entrevistas com psicólogos e entrevistas com o superior imediato. Essas etapas costumam ser agrupadas em sequência, e cada uma das fases é eliminatória. Através desse processo a empresa contratante nada mais quer do que conhecer os candidatos, eliminar a assimetria de informações e escolher o perfil mais adequado para a vaga em questão.

E o problema da Assimetria de Informação, aplicado ao mercado de trabalho, não começa e termina no processo de seleção. De acordo com Pindyck & Rubinfeld (2005, p. 541),

Se as informações estivessem amplamente disponíveis e se a monitoração da produtividade dos trabalhadores não envolvesse custos, os proprietários de uma empresa poderiam estar seguro de seus administradores e funcionários estariam trabalhando efetivamente. Entretanto, na maioria das empresas, os proprietários não têm condições de acompanhar tudo o que seus funcionários fazem – estes estão mais bem informados do que os proprietários. Essa assimetria de informações cria o problema de relação agente-principal.

Quando um empregado trabalha anos em um mesmo emprego é possível através de seu histórico traçar uma “linha de rendimento ou produtividade média” daquele funcionário. Ao longo do tempo, seu patrão fixa suas expectativas num nível para aquele funcionário específico. Contudo, de uma maneira geral, sempre e em qualquer momento o empregado (agente) terá mais informações sobre sua capacidade produtiva em relação ao seu patrão. Essa posição é uma vantagem para o trabalhador em relação ao seu empregador. A teoria da assimetria de informações ainda diz que o maior incentivo para o trabalhador está em desenvolver suas atividades num nível médio de produtividade, ou seja, nem tão devagar, nem tão rápido quanto poderia se fizesse o máximo de esforço. Isso porque ao se esforçar o mínimo possível o empregado irá evidenciar uma produtividade muito baixa e correria o risco de nunca ser promovido, ou mesmo de ser demitido. Contudo, não seria adequado

produzir com o máximo de eficiência, pois ao fazê-lo o empregado estaria criando um padrão do qual teria dificuldade de se livrar depois. Ele seria induzido e cobrado pelo patrão a manter o nível de produtividade que um dia demonstrou. E isso não seria bom a medida que trabalhar sempre com esforço máximo pode ser muito desgastante.

Um dos exemplos relacionados a esse fato encontra-se em Pindyck & Rubinfeld (2005, p. 544) em um levantamento feito nos Estados Unidos comparando a taxa de retorno entre hospitais com e sem fins lucrativos. O estudo mostrou que os hospitais que não possuem fins lucrativos têm, em média, uma despesa por funcionário 8% superior aos hospitais que possuem fins lucrativos. A justificativa, de acordo com a teoria de assimetria de informações, é que a preocupação com o lucro afeta a produtividade, ou pelo menos a postura dos funcionários e o desempenho da instituição como um todo. Defende-se que as instituições de saúde sem fins lucrativos podem estar se preocupando menos com seus custos e, portanto, apresentando menor probabilidade de servir apropriadamente de agentes de seus principais - isto é, a sociedade como um todo.

Ao relacionar o mercado de trabalho e informações assimétricas encontramos novas influências. Trata-se de estudos recentes que tentam justificar a variação do nível de emprego de acordo com o nível de qualificação.

Nos países desenvolvidos, em geral, a taxa de desemprego é decrescente a medida que aumenta o nível de escolaridade. Existem segmentos que apesar da tecnologia vigente, demandam mão-de-obra com baixa qualificação, porém, de modo geral podemos logicamente aceitar que: Quanto maior o nível de escolaridade, maior será a qualificação e maior a chance da pessoa obter uma chance no mercado de trabalho.

Contudo, ao analisarmos o Brasil e alguns dos nossos vizinhos latino-americanos percebemos que a curva da relação escolaridade e taxa de desemprego se mostra como um “U-invertido”. Isso quer dizer que a taxa de desemprego para pessoas com escolaridade média (entre 4 e 10 anos), é maior do que para pessoas com escolaridade baixa (entre 0 e 3 anos), e principalmente em relação a pessoas com escolaridade elevada (acima de 10 anos de estudo).

Dentro da teoria discutida no presente trabalho, o principal argumento para o formato dessa curva em formato de “U-invertido” representando o nível de emprego no Brasil está na assimetria de informações entre trabalhadores e empregadores. Este problema seria maior para trabalhadores semi-qualificados, pois fica mais difícil para o empregador inferir sobre a sua real capacidade e produtividade a medida que o grupo de semi-qualificados pode

apresentar trabalhadores com diferentes níveis de capacidade e produtividade (CAMARGO, 2003).

6 - IMPLICAÇÕES DAS INFORMAÇÕES ASSIMÉTRICAS

Os exemplos citados até agora tiveram o objetivo de conjecturar mercados e situações onde ocorrem falhas ou assimetria de informações. Tem-se, pela teoria tradicional que o equilíbrio econômico através da competição perfeita depende de livre e acesso homogêneo a informação. As empresas ou firmas negociam no mercado produtos e serviços por um preço e qualidade similar. Como a informação é livre, caso uma firma passe a ofertar um produto ou serviço com qualidade inferior e/ou preço acima dos concorrentes, automaticamente essa instituição perderá seus clientes, já que estes a trocarão pelos concorrentes que mantiverem seus preços e qualidade de mercado.

Mostramos, contudo, que em muitas situações vendedores possuem mais informações sobre os produtos e serviços que vendem do que os compradores potenciais, da mesma forma empregados possuem mais informações sobre sua capacidade e produtividade do que os seus patrões.

As assimetrias de informações caracterizam uma falha de mercado de modo que a incerteza quanto a postura e integridade dos agentes envolvidos comprometa a obtenção de eficiência máxima na transação em questão. Em prol da segurança os agentes, nesse caso, assumem uma postura mais segura, admitindo tal ineficiência, porém se precavendo de riscos e incertezas. Em alguns casos, a assimetria de informação dá a empresas um poder de mercado, pois as permite aumentar seus preços marginalmente mas sem perder todos seus consumidores.

De um modo geral, e como veremos a seguir, esta característica pode fazer com que só haja incentivos em determinados mercados para oferta de produtos de baixa qualidade, problema conhecido como seleção adversa, e a ocorrência de ações não satisfatórias por parte dos agentes envolvidos, como o risco moral.

7 - SELEÇÃO ADVERSA

Segundo Pindyck & Rubinfeld (2005, p. 532),

Seleção adversa surge quando produtos de qualidade distinta são vendidos ao mesmo preço, porque compradores e vendedores não estão suficientemente informados para determinar a qualidade real do produto no momento da compra. Como resultado, muitos produtos de baixa qualidade e poucos de alta são vendidos no mercado.

O mercado de automóveis usados já citado é um exemplo do que convencionamos chamar de seleção adversa. Uma vez que os compradores de um bem não sabem a qualidade do produto que estão comprando, o preço que eles estão dispostos a pagar por uma unidade desse produto é inferior ao que eles estariam dispostos a oferecer caso tivessem certeza de que o produto é de boa qualidade. Se esse preço for suficientemente baixo, o produto de boa qualidade é expulso do mercado. A informação assimétrica pode fazer com que o mercado selecione o produto de pior qualidade.

Os problemas de seleção adversa podem surgir em todos os mercados em que as informações relevantes são distribuídas de modo assimétrico entre os agentes. Um setor em que esse problema aparece com muita frequência é o setor de seguros.

Suponha, por exemplo, que uma seguradora esteja interessada em oferecer seguros contra acidentes de automóveis em uma cidade. O risco de acidentes varia de automóvel para automóvel e depende, entre outras coisas, do cuidado com que o veículo é conduzido, da intensidade do uso do mesmo, dos cuidados com sua manutenção e das condições de segurança das ruas e avenidas em que ele passa com maior frequência. Essas informações são razoavelmente bem conhecidas pelos proprietários dos automóveis, mas são praticamente ignoradas pela seguradora. Para calcular o prêmio do seguro de determinado veículo, a seguradora poderia basear-se, na ausência de uma informação mais precisa, no risco médio de acidente dos automóveis da cidade. Quem compraria uma apólice com os preços calculados dessa forma? Provavelmente, os proprietários de veículos expostos a baixo risco só estariam dispostos a comprar uma apólice de seguro se esta fosse relativamente mais barata. Por outro lado, aqueles que possuem veículos expostos a grandes riscos de acidentes estariam prontos a comprar a apólice com o preço calculado nessas condições. Ao calcular o prêmio de seu seguro com base no risco médio, a seguradora acabou por selecionar (adversamente) os piores

segurados e, uma vez que o risco de seus segurados é superior ao risco empregado no cálculo do prêmio do seguro, essa seguradora está correndo um grande perigo de ir à falência.

Evidentemente, as companhias de seguro atuais estão a par dos problemas de seleção adversa presentes no mercado de seguro e investem recursos significativos para desenvolver métodos que permitam segurados de alto e de baixo riscos. Com bases nesses métodos, as companhias de seguros podem praticar preços mais baixos para segurados com risco menor e mais elevados para segurados com risco maior. Quanto melhor as companhias de seguro conhecem as condições de risco de cada um de seus segurados, mais elas poderão reduzir o problema de seleção adversa.

8 – RISCO MORAL

Segundo Pindyck & Runbinfeld (2005, p. 539), há risco moral “quando uma parte apresenta ações que não são observadas e que podem afetar a probabilidade ou a magnitude de um pagamento associado a um evento”. Reagimos a incentivos, e numa dada transação, um agente pode adaptar seu comportamento de acordo com as informações que possuir no momento, pensando ser a melhor a escolha para aquele cenário.

O Risco Moral surge à medida que os agentes fazem escolhas que contradizem as expectativas do Principal. Por exemplo, podemos comprar um automóvel e não fazer um seguro imediatamente. O pensamento lógico nos faz acreditar que por ser um bem valioso, teremos um cuidado especial. Não o deixaremos correr riscos, nos preocuparemos em não estacionar em locais perigosos, sempre acionaremos o alarme, guardaremos em garagens seguras. Contudo, depois de contratar uma apólice de seguro para o veículo, nosso interesse em cuidar e prezar pelo automóvel pode não ter o mesmo ímpeto. Isso ocorre, pois em caso de danos ou roubo o prejuízo será muito menor, visto que o seguro irá ressarcir os prejuízos.

Para complementar com mais exemplos o Risco Moral como um evento que traz ineficiência a alguns mercados, podemos falar sobre os Planos de Saúde. Ao comprar uma apólice ou contratar um Plano, as pessoas podem ir a consultas médicas com mais frequência do que quando não possuíam tal benefício. Da mesma forma o Risco Moral pode estar presente na relação entre empresários (proprietários de empresas) e os administradores das suas empresas. É importante que os objetivos, os propósitos e até mesmo os ideais estejam alinhados entre os administradores e os proprietários.

O Risco Moral está presente em circunstâncias as vezes subjetivas, como por exemplo, o fato de existir o Fundo Garantidor de Créditos – FGC, que no Brasil garante os depósitos de até R\$ 60.000 em qualquer banco. Isso pode levar os clientes dos bancos, ou seja, a população em geral, a não se preocupar em pesquisar e escolher os bancos mais seguros para depositar seu dinheiro. Isso, de certa forma, é um incentivo para os bancos que lidam com investimentos de risco mais elevado.

Ao falar do Risco Moral e seu impacto no mercado estamos falando basicamente dos efeitos da Assimetria de Informação. Independente dos exemplos já citados, o Risco Moral provém da impossibilidade de uma das partes envolvidas na transação monitorarem as ações da segunda parte. É importante ressaltarmos também que não necessariamente o Risco Moral está associado à má índole ou má fé. Os agentes reagem a incentivos, e muitas das nossas escolhas e atitudes não são totalmente racionais, mas apenas reações a um determinado cenário. Ao visitar o médico, por exemplo, mais vezes a partir do momento que fazemos um plano de saúde pode ser na verdade uma real necessidade que antes não ocorria por falta de recursos.

Tome como exemplo uma pessoa que fez um seguro contra o roubo de seu carro. Antes de fazer esse seguro, ela estaria disposta a pagar até R\$ 70,00 por mês para deixar o veículo em um estacionamento seguro sempre que saísse. Mesmo que o valor do carro esteja totalmente segurado, o roubo do mesmo continuaria a causar certo transtorno para a sua dona. Desse modo, mesmo que seu carro estivesse segurado, ela estaria disposta a pagar até R\$ 30,00 por mês para deixá-lo em um estacionamento. Se o custo mensal para deixar seu carro em um estacionamento for igual a R\$ 50,00, então a dona do veículo só o deixará no estacionamento enquanto não tiver seu carro segurado.

Imagine agora que ela tenha feito esse seguro e que a companhia seguradora saiba que, quando seus segurados deixam seus veículos em estacionamentos seguros, isso gera um aumento no seu lucro esperado de R\$ 40,00. A Companhia de seguros está disposta, portanto, a oferecer um desconto no prêmio do seguro desde que a dona do automóvel se comprometa a deixá-lo em um estacionamento seguro sempre que sair. Digamos que o desconto fosse de R\$ 30,00 mensais. Isso seria um bom negócio para ambas as partes. Para a proprietária do veículo, deixá-lo em um estacionamento implicaria um custo de R\$ 50,00 e um benefício igual à sua disposição a pagar pelo estacionamento (R\$ 30,00) mais o desconto oferecido pela seguradora (R\$ 30,00) de tal sorte que o seu benefício líquido seria de $50 - (30 + 30) = \text{R\$ } 10$. Por outro lado, a seguradora estaria perdendo R\$ 30,00 com o desconto, mas ganhando R\$

40,00 com a redução nos seus custos esperados, de tal sorte que seu benefício líquido seria de R\$ 10,00.

O problema é que, caso a seguradora não possa observar se efetivamente ele está deixando o seu carro em um estacionamento, a dona do veículo deve ganhar ainda mais se aceitar o desconto e não estacionar na rua, pois nesse caso o seu benefício líquido será igual ao valor total do desconto, ou seja, R\$ 30,00.

O quadro descreve os possíveis ganhos da proprietária do veículo (números a esquerda da vírgula) e da seguradora (números a direita da vírgula) conforme as estratégias adotadas por elas. O equilíbrio de Nash ocorre na célula abaixo e à direita (estaciona na rua e não oferece desconto). A situação eficiente se daria na célula acima e à esquerda (oferece desconto e usa um estacionamento).

Quadro 1 - Simulação de Ganhos Entre um Proprietário de Veículo e uma Seguradora a Partir da Teoria dos Jogos

Proprietária do Veículo	Companhia de Seguro	
	Oferece Desconto	Não Oferece Desconto
Usa estacionamento	10 , 10	-20 , 40
Estaciona na rua	30 , -30	0 , 0

Fonte: Elaboração própria.

Visivelmente estacionar na rua é uma estratégia dominante para a proprietária e, como consequência, o melhor para a seguradora é não oferecer o desconto. Assim, uma oportunidade de ganho conjunto entre a proprietária do veículo e a seguradora é perdida.

Essa situação caracteriza o risco moral: a seguradora não tem como observar o comportamento da proprietária do veículo e, com isso, esta tem maior ganho se não se comportar da maneira que seria economicamente mais eficiente. Mais do que isso, foi a própria contratação do seguro que tornou mais atraente para a proprietária do veículo estacionar na rua. O resultado é que ambas as partes saem perdendo.

9 - FERRAMENTAS UTILIZADAS EM VÁRIOS MERCADOS

A tabela 1 é uma das ferramentas usadas pelas empresas que oferecem planos de saúde. As empresas ofertam os planos primeiro em faixas de acordo com a idade do segurado, segundo, de acordo com os serviços oferecidos, segmentando e fazendo agrupamento. Obviamente, quanto maior a idade e quanto mais serviços oferecidos, maior o preço da mensalidade do plano. Essa é uma maneira das empresas diminuírem o impacto das informações assimétricas no mercado de seguros e planos de saúde.

Tabela 1 - Preços da Unimed de acordo com faixa etária e modalidade de plano de saúde

TITULARES E DEPENDENTES							
PLANO							
Faixa Etária	PERSONAL QC 2 em R\$	UNIPART ALFA em R\$	ALFA em R\$	UNIPART BETA em R\$	BETA em R\$	DELTA em R\$	ÔMEGA em R\$
00 a 18 anos	97,87	96,40	108,74	120,89	135,25	183,55	212,49
19 a 23 anos	114,91	113,19	127,68	141,94	158,81	215,51	249,47
24 a 28 anos	152,83	150,53	169,81	188,77	211,21	286,63	331,81
29 a 33 anos	175,73	173,10	195,26	217,05	242,86	329,60	381,55
34 a 38 anos	198,55	195,58	220,62	245,26	274,41	372,41	431,12
39 a 43 anos	234,65	231,13	260,72	289,82	324,26	440,08	509,46
44 a 48 anos	239,75	236,14	266,38	296,09	331,29	449,64	520,51
49 a 53 anos	286,33	282,03	318,15	353,62	395,66	536,99	621,63
54 a 58 anos	399,61	393,60	444,01	493,53	552,19	749,41	867,57
59 anos ou mais	587,19	578,36	652,43	725,19	811,45	1101,26	1274,88

Fonte: Site Unimed Rio

Outra opção para combater a assimetria de informações nesse mercado, seria a oferta de seguros ou planos de saúde pelo governo, principalmente para idosos. Mas para que o governo tenha êxito nessa intervenção o serviço deve abranger toda a população de idosos a partir de uma determinada idade. Somente assim o problema da assimetria e seleção adversa seria eliminado.

Ao falarmos sobre o mercado de crédito, obviamente que os bancos e instituições de crédito emprestam dinheiro a pessoas e instituições e ainda obtêm, na maioria das vezes, retorno através dos juros cobrados. Este fato prova que existem ferramentas para transpor as falhas oriundas da assimetria de informações no mercado de crédito. Na prática, bancos, financeiras, administradoras de cartão de crédito se baseiam em informações e dados históricos sobre seus clientes e assim definem, através da análise do risco envolvido na transação, limites de créditos e taxas de juros.

Essas informações e histórico de dados geralmente são compartilhadas entre as instituições financeiras e por parte do público sempre haverá aqueles que chamarão essas “táticas” de invasão de privacidade. Contudo, de fato, isso é o que permite as instituições financeiras classificar seus clientes de acordo com o risco que eles oferecem como “devedores”, e conviver e superar a assimetria e seleção adversa no mercado de crédito.

Dentre as principais ferramentas utilizadas para reduzir as informações assimétricas entre agente e principal no mercado de trabalho, as mais significantes estão voltadas para o sistema de remuneração dos empregados. O sistema de remuneração fixa não incentiva os trabalhadores a maximizar a produtividade além do rendimento do trabalhador menos produtivo, pois é claro, que seu salário recebido no final de cada período será o mesmo.

Para se atenuar os efeitos da assimetria de informações no mercado de trabalho é interessante que as empresas utilizem um sistema de remuneração por bonificações ou participação nos lucros, cujos gatilhos seriam a lucratividade da empresa ou do setor específico, a produtividade individual ou do grupo. Esses sistemas certamente fornecem um incentivo maior a produtividade e possibilitam a obtenção de resultados melhores.

As grandes cidades brasileiras apresentam elevados riscos de roubo de automóveis. Como consequência, as seguradoras teriam muito a ganhar se seus segurados passassem a deixar seus veículos com maior frequência em estacionamentos protegidos. E fato que, elas não conseguiriam induzi-los a fazer isso oferecendo descontos em seus prêmios. Todavia, algumas seguradoras acham uma forma engenhosa de estimular um melhor comportamento

por parte de seus segurados: realizaram convênios com grandes redes de estacionamento de modo a garantir descontos no preço do estacionamento para seus segurados. O preço reduzido do estacionamento pode induzir os segurados a usá-lo com maior frequência, ou seja, a se comportarem de acordo com o interesse da seguradora.

10 – SINALIZAÇÃO

Como visto anteriormente, a assimetria de informações pode ocasionar falhas de mercado, pois em determinadas transações os “vendedores” podem possuir e ocultar certas informações a respeito da qualidade das mercadorias que negociam. Quando os “compradores” percebem a possibilidade de estarem adquirindo produtos de qualidade baixa, eles pressionam a demanda por uma redução nos preços. Esse processo continua através da seleção adversa, tornando cada vez mais difícil ofertar um produto de boa qualidade nesse mercado, já que os preços estão caindo e fazendo com que apenas mercadorias ruins apresentem taxas de retorno vantajosas para serem negociadas.

Contudo, neste mesmo mercado em análise, os “vendedores” de mercadorias de alta qualidade têm um incentivo para tentar comunicar o fato de que eles possuem um bom produto para os compradores em potencial, pelo qual se justifica um preço mais elevado. Como os “vendedores” sabem que existe demanda para produtos com preços mais elevados e de melhor qualidade, depende dele conseguir comprovar os benefícios da sua mercadoria. Portanto, surge uma maneira de evitar a seleção adversa. Cabe ao “vendedor” evidenciar ao “comprador” a qualidade de seu produto. Claro que ele precisa fazer isso através de métodos que não impliquem altos custos. Evidenciar a qualidade do seu produto, da sua mercadoria, do seu bem é o que chamamos Sinalização.

Michael Spence (1974) foi o primeiro a divulgar trabalhos sobre teorias de sinalização. Inicialmente ele aplicou esse conceito ao mercado de trabalho, onde o nível de educação ou escolaridade era um indicador de qualidade que diferenciava, ou melhor dizendo, sinalizava os trabalhadores no mercado. Para emitir uma sinalização positiva no mercado, os trabalhadores devem arcar com o custo do investimento em sua educação não só monetário, mas também de seu tempo.

Segundo Kreps (1994), citado por Rebello (2008), a sinalização é uma possível solução para os problemas de seleção adversa, onde a parte bem informada sinaliza o que ela sabe por meio das ações tomadas. Por exemplo, uma companhia de seguros de vida pode oferecer melhores produtos, se o segurado aceitar benefícios menores nos primeiros dois ou três anos, pois alguém que sofre de uma doença grave e está para morrer não aceitaria este tipo de contrato, implicando numa auto-seleção dos segurados.

Conforme Stiglitz (2000), citado por Rebello (2008), a literatura sobre sinalização tem fornecido um conjunto de conclusões que podem explicar uma série de questões presentes na economia, tais como bancos sinalizando sua confiabilidade pelo tamanho de seus edifícios-sede, acionistas sinalizando sua convicção que a empresa não está sobre-avaliada através da restrição do número de ações vendidas no mercado.

Kirman e Rao (2000), citado por Rebello (2008), consideram sinais as ações tomadas por uma das partes de uma transação para revelar seu tipo ou qualificações verdadeiras. A sinalização da qualidade pode ser realizada de várias maneiras como marcas, reputação no mercado, preço praticado e gastos com propaganda.

Em alguns mercados os vendedores utilizam ferramentas para mostrar aos consumidores que seus produtos são confiáveis, de boa qualidade e que vale a pena pagar um preço mais elevado por eles. A sinalização, apesar de apresentar certas falhas em alguns mercados específicos como veremos posteriormente, é um dos principais instrumentos para combater as falhas provocadas pela assimetria de informações.

Usando o mercado de trabalho como exemplo, e a partir do que já foi escrito em capítulo anterior, ao decidir-se por contratar um novo empregado, o “patrão” pode até se utilizar de um processo seletivo moderno para tentar escolher o perfil mais adaptado a vaga em questão. Contudo, os candidatos que estão ofertando sua mão-de-obra no mercado conhecem muito mais respeito de sua capacidade e produtividade. Esses candidatos sabem o quão são comprometidos, responsáveis e habilidosos. O “patrão” só terá conhecimento real dessas características após a contratação.

À medida que a rotatividade é altamente custosa às empresas (basicamente devido as despesas relacionadas a indenizações e benefícios que devem ser pagos ao funcionário ao demiti-lo e ainda pelas despesas relacionadas a treinamento e a perda de tempo relacionada a curva de aprendizagem), o processo de seleção precisa ser eficaz. Nesse caso, durante o

processo seletivo, o contratante precisa inferir dos candidatos todas as informações (ou sinais) possíveis.

De acordo com Pindyck & Rubinfeld (2005, p. 536),

A educação é um sinal forte no mercado de trabalho. O nível educacional de um indivíduo pode ser medido de diversas maneiras – pelo número de anos de escolaridade, pelos títulos alcançados, pela reputação da universidade ou faculdade na qual seus títulos foram obtidos, pela média de notas e assim por diante. Certamente, a educação pode melhorar direta e indiretamente a produtividade de uma pessoa ao lhe proporcionar informações, habilidades e conhecimentos gerais que sejam úteis no trabalho. Mas, mesmo que a educação não melhorasse a produtividade de alguém, ela ainda seria um sinal útil de produtividade, pois os indivíduos mais produtivos têm mais facilidade para alcançar níveis elevados de educação. Não é surpreendente que os indivíduos produtivos tendem a ser mais inteligentes, mais motivados, mais disciplinados e mais energéticos e trabalhadores – características que também são úteis na escola. Portanto, é mais provável que os indivíduos produtivos consigam alcançar um nível mais elevado de educação, para sinalizar sua produtividade para as empresas de modo que obtenham cargos mais bem remunerados. Por isso, as empresas estão corretas em considerar a educação como um sinal de produtividade.

Durante um processo de seleção, várias características devem ser analisadas pelos contratantes como sinais positivos ou negativos. O nível de escolaridade é um sinal positivo, mas da mesma maneira é vestir-se e portar-se sóbria e educadamente durante entrevistas. Contudo, a sinalização apesar de útil, não deve ser considerada como definitiva para tomada de decisões. A verdade é que é possível que pessoas pouco produtivas se vistam e portem-se bem, e ainda é possível que alguém com um nível de escolaridade menor seja mais produtivo do alguém com PhD. A sinalização, portanto, em muitos casos se manifesta de formas subjetivas.

11 - IMPORTÂNCIA DA REPUTAÇÃO E DA PADRONIZAÇÃO

Outro instrumento que os empresários ou vendedores podem utilizar – e utilizam – para demonstrar aos seus clientes, ou potenciais clientes, que seus produtos ou serviços são de qualidade são a reputação e a padronização.

Isso ocorre com mais frequência em alguns setores do comércio. Em lojas de varejo, lojas que vendem artigos antigos ou usados e restaurantes. Em qualquer desses estabelecimentos os vendedores podem possuir mais informações que os consumidores e ocultá-las em uma possível negociação. Por isso sempre há o risco de ocorrência da seleção adversa com mercadorias de baixa qualidade eliminando as de alta qualidade. Nesses casos é importante e relevante que os empresários e vendedores que oferecem produtos e serviços de boa qualidade informem e comprovem isso aos seus clientes, justificando preços mais elevados.

Nos exemplos de negócios citados acima, é possível comprovar e estabelecer uma posição de “vendedor de qualidade” através da reputação. As pessoas compram em determinada loja, pois ela tem a reputação de oferecer grandes prazos de garantia e bom atendimento, as pessoas optam por determinados restaurantes porque este tem a reputação de oferecer pratos rápidos, preparados com higiene, e saborosos. Ou ainda, as pessoas contratam encanadores, pedreiros pela reputação que eles conquistaram na realização de obras anteriores.

Muitos restaurantes e hotéis de beira de estrada não se preocupam em oferecer produtos e serviços de qualidade devido a alta rotatividade e baixa fidelidade de seus frequentadores, ambas causadas pela localização do estabelecimento que faz com que muitos dos clientes só tenha oportunidade de estar ali uma vez. Uma maneira dos consumidores se protegerem disto é frequentar lugares que tem preocupação com a marca, como o nome. Estes geralmente adotam a padronização, independente de onde estão instalados, sinalizando a qualidade de seus produtos ou serviços. Este é o caso, por exemplo, das franquias Mc'Donalds.

12 – A AGROINDÚSTRIA

A agroindústria é um segmento que inevitavelmente precisa ser mencionado ao tratarmos da questão da informação assimétrica. Obviamente que essa é uma área em que estamos vendo grandes transformações, mas o fato é que atualmente, no Brasil, ao entrarmos em um supermercado, um açougue ou uma quitanda, sabemos muito pouco sobre os legumes, verduras, frutas e carnes oferecidas nas vitrines e bancadas desses estabelecimentos. Não sabemos o nome dos fornecedores, onde as hortaliças foram plantadas, de qual região vieram, não sabemos o nível de agrotóxicos utilizado na lavoura, menos ainda sabemos se o rebanho foi vacinado de acordo com o estipulado por normas e regulamentação seja da ANVISA ou de qualquer outro órgão responsável.

Há uma tendência a padronização e a normatização desse setor impulsionado pelas gigantes corporações multinacionais que estão dominando todo esse setor, como por exemplo, a Bunge e a Cargill. Em algumas regiões e dependendo do tipo de atividade, existem certificações que são exigidas como padrão para plantio e colheita de grãos ou frutas. Ao mesmo tempo, existe a tendência de investimento também na rastreabilidade dos produtos do agronegócio, desde seu plantio e colheita até sua distribuição. Isso se dá por monitoramento das lavouras, colheitas por lotes, que são identificados e rastreados por chips durante todo o seu transporte até sua distribuição. Da mesma forma alguns açougues já comercializam carnes embaladas a vácuo, cuja embalagem oferece mais informações do que aquelas expostas em ganchos nas vitrines tradicionais das lojas do ramo.

São raros os consumidores que exigem informações sobre a procedência dos produtos oriundos da agroindústria. Contudo, o próprio movimento das grandes empresas do setor, as pressões relativas ao meio ambiente e também por parte dos órgãos reguladores devem mudar esse cenário no médio a longo prazo.

13 - CERTIFICADOS E GARANTIAS

Outros instrumentos importantes que servem como sinalização e reduzem as falhas de assimetria de informações são as certificações e garantias. Nas indústrias de bens duráveis é comum encontrar fornecedores que oferecem imensos prazos de garantia por seus televisores,

máquinas fotográficas, automóveis, refrigeradores etc. Isso ocorre porque os fabricantes possuem muito mais informações sobre o produto que vendem. Eles conseguem determinar com exatidão a durabilidade de suas mercadorias e assim oferecem garantias que estão dentro da vida útil do produto. E o que podemos concluir é que quanto maior a garantia de um produto, maior sua qualidade, mais confiável ele é, justificando por isso, ser vendido por preços mais elevados.

O mercado de certificações técnicas será analisado especificamente no capítulo seguinte desse estudo.

CAPÍTULO II

A RELAÇÃO ENTRE O RISCO MORAL E O MERCADO DE CERTIFICAÇÃO TÉCNICA E AS EMPRESAS CERTIFICADAS ISO 9001

1 – EVOLUÇÃO DO CONCEITO DE GESTÃO

Desde a idade média, ou até mesmo antes, desde quando existe trabalho artesanal, existe também o conceito de qualidade. Obviamente que neste momento não há relação entre qualidade e gestão. Qualidade era somente o fato de um determinado produto estar adequado ao uso e finalidade a que se propunha. Essa era a busca dos artesãos, que produziam de acordo com demandas específicas, ou melhor, requisitos específicos de cada cliente. A capacidade de atender com excelência a cada cliente estava submetida unicamente a reputação do artesão.

Até o século XVIII, antes da primeira revolução industrial, o grau máximo de organização produtiva estava nas corporações de ofício. Essas instituições surgiram a partir do século XVII nas grandes cidades medievais (a partir de dez mil habitantes) e seu objetivo foi regulamentar a produção artesanal, por exemplo, dificultando a entrada na cidade de mercadorias similares as que lá eram produzidas, controlando o piso e teto salarial dos artesãos e amparando o trabalhadores em caso de velhice ou doenças.

A Gestão pela Qualidade é um conceito muito além dos anseios das corporações de ofício, porém foi nesse período que ficou claro a primeira iniciativa para padronização da qualidade do produto. As corporações, para garantir que não haveria concorrência entre artesãos de uma mesma “guilda”, garantiam que todos os produtos de mesma finalidade possuísem qualidade semelhante, visto que a quantidade e qualidade de matéria prima eram reguladas, além dos preços e salário dos trabalhadores.

Não é nosso foco nesse trabalho tratar origens e causas da Revolução Industrial, mas o fato é que um conjunto de características tornou o século XVIII um cenário amplamente favorável a uma mudança não apenas dos sistemas produtivos mas do modo produção como um todo. A primeira revolução industrial trouxe o capitalismo. O surgimento das máquinas motrizes possibilitou a produção em massa, substituindo os artesãos por operários, produtos artesanais por produtos padronizados fabricados em escala, a produção doméstica é substituída pela fabril.

Com a produção em massa os operários são alocados em atividades únicas e repetitivas, passando a dominar apenas uma função dentro do processo produtivo. Além disso, um alto índice de acidentes e a baixa automatização das máquinas fizeram necessária a figura dos supervisores ou inspetores que tinham como função basicamente vistoriar o trabalho em determinado setor garantindo não só a operação, mas a qualidade e padronização do produto final.

No início do século XX surge a partir dos trabalhos de Fayol e Taylor iniciativas que visavam organizar a indústria recente que foi chamado de Administração Científica. Esse modelo baseava-se no estudo científico do processo através de desenhos técnicos e outras ferramentas analíticas. Ferramentas, moldes, batentes e outros dispositivos eram criados com o intuito de aumentar a produtividade. Além disso, a Administração Taylorista consolidou a figura de supervisores com foco na qualidade, assim como definiu uma estrutura gerencial baseada num organograma autocrático (BAPTISTA, 2006).

Durante esse período de produção em larga escala praticamente não havia diferenciação entre os produtos de uma linha de produção. O objetivo era estimular o consumo à medida que eram ofertados uma grande quantidade de itens a um preço acessível a grande parcela da população. Daí a celebre frase de Henry Ford, que dizia que o cliente poderia ter o carro que quisesse desde que fosse um Ford T preto. Esse modelo de automóvel foi produzido pela Ford até 1927 e vendeu 15 milhões de unidades.

A linha de montagem de Ford contribuiu fortemente para evolução do conceito de controle da qualidade. Ele adotou no seu sistema produtivo um padrão único de medidas além de definir medidas e tolerâncias para todas as peças que compunham o Ford T preto, levando a criação de setores como o de metrologia, que tinha como objetivo garantir a qualidade do produto sempre através das práticas de inspeção.

Por outro lado, e concomitante ao Fordismo, surge na década de 20 o trabalho de Elton Mayo. Baseado em experiências e análises comportamentais realizadas com seus funcionários, Mayo conclui que as necessidades psicológicas são mais urgentes que as fisiológicas. Em resumo, atender a expectativas psicológicas como segurança, auto-estima, possibilidade de envolvimento e participação tem maior influência na produtividade de um funcionário do que o atendimento de expectativas fisiológicas, como moradia, descanso, conforto e a própria remuneração do trabalhador. Este estudo foi o grande precursor dos esforços atuais em relação a Gestão pela Qualidade (BAPTISTA, 2006).

Ainda na década de 20, Walter A. Shewhart desenvolve na Bell Telephone Laboratories alguns controles que até hoje são utilizados no dia a dia de empresas que praticam Gestão pela Qualidade. Shewhart criou e colocou em prática o CEP – Controle Estatístico do Processo, analisando um determinado processo pode-se definir um nível de variações que são aceitáveis desde que essas variações sejam aleatórias. Porém, caso as variações fossem sistemáticas, algum fator que precisa ser tratado estaria por trás desse resultado. Outra ferramenta criada por Shewhart foi o ciclo PDCA, uma das ferramentas mais utilizadas e divulgadas sobre análise e resolução de não conformidades em Sistemas de Gestão pela Qualidade.

Durante a década de 30 as práticas de inspeção evoluem, assim como as ferramentas de engenharia da qualidade criadas por Shewhart. A função de inspetor é suavizada a partir da utilização de técnicas de verificação e inspeção por amostragem e surgem as primeiras normas de controle estatístico da qualidade: British Standard BS 600 e American War Standards Z1.1 – Z1.3. As indústrias bélicas utilizaram de forma abrangente as ferramentas de engenharia de qualidade durante a segunda guerra mundial.

A partir da década de 50 começaram a surgir as técnicas e ferramentas de gestão que hoje constituem o que chamamos de Gestão pela Qualidade Total. Nos Estados Unidos, foram criadas associações como a American Society for Quality Control (ASQC). Surgem nomes como Joseph M. Juran, empresário e consultor que percebeu a eficácia da aplicação do diagrama de Pareto no tratamento de problemas gerenciais, e também foi defensor da utilização dos conceitos da Qualidade em todas as fases do processo administrativo, desde o projeto até a definição de orçamentos. Em 1957 Philip B. Crosby começa a colocar em prática fundamentos de Gestão pela Qualidade que evoluíram e sintetizaram o programa “Defeito Zero”. Armand Feigenbaum lança, também nessa década, seu livro Total Quality Control, onde expõe os conceitos da administração sistêmica dos processos. Winston Edwards Deming trabalhou no Departamento de Agricultura dos EUA e agregou ao censo norte americano ferramentas de controle estatístico. Durante a segunda guerra mundial foi consultor para implantação de Sistemas de Gestão pela Qualidade em várias empresas nos EUA.

Concomitantemente aos avanços teóricos e também na aplicação de conceitos de Gestão pela Qualidade que ocorriam nos EUA, o Japão, que se reconstruía após a segunda guerra mundial, também desenvolvia seus conceitos sobre Gestão pela Qualidade. É inegável que houve sinergia, ou pelo menos influência, entre as iniciativas norte-americanas e japonesas, principalmente devido à visita de Juran e Deming ao Japão. Contudo não é de

interesse desse trabalho a discussão sobre direitos autorais de ideais de Qualidade. Saber que houve relativa convergência entre os conceitos dos dois países é o suficiente.

No Japão, na década de 50 foi criada também uma associação para tratar dos interesses da Gestão pela Qualidade, chamada JUSE (Japan Union of Scientists and Engineers). Um dos principais expoentes do movimento japonês foi Kaoru Ishikawa, que além conceber o famoso diagrama de Ishikawa, foi um dos principais estimuladores dos CCQ, Círculos de Controle da Qualidade, que nada mais eram do que grupos que se reuniam para debater eventuais problemas e possíveis soluções. Limitações de espaço e incentivo a redução de desperdício levaram os japoneses a criação de programas como o 5S, o kanban e o just in time. E o trabalho com maior abrangência no ocidente talvez tenha sido o Company Wide Quality Control – CWQC, cujo teórico mais importante foi Taiichi Ohno, um dos idealizadores o Sistema Toyota de Produção.

Em 1987 surge, a partir dos conceitos expostos nos parágrafos acima, uma síntese do conceito de Gestão pela Qualidade em formato de norma. Nasce a ISO 9000, inicialmente com uma proposta de garantia da qualidade, e posteriormente no ano de 2000 com a terceira revisão, a visão atual de Gestão pela Qualidade, com diretrizes e foco no cliente. A evolução do conceito de gestão desde o século XIX está resumida na tabela 2.

Tabela 2 - Evolução dos conceitos de Gestão desde o final do século XIX

Perspectivas	Período	Vertente	Teorias / Escola	Ênfase
Perspectiva Estrutural	1870 a 1940	Clássica	Gestão Científica (Taylor, Gillberth, Gantt)	Tarefas
			Princípios Administrativos – Teoria da administração (Fayol)	
			Organização Burocrática – Teoria Geral da Burocracia nas Organizações (Max Weber)	Estrutura
Perspectiva Humanista	1930 a 1990	Humanistas	Movimento das Relações Humanas	Pessoas
			Ciências Comportamentais - Motivação e Liderança	
			Estudos de Hawthorne e de Elton Mayo	
Perspectiva Integrativa	1940 a 1990	Ciências da Gestão Quantitativa	Investigação Operacional (WWWII) – modelos matemáticos; Gestão das Operações – previsão, simulação, optimização, tecnologias da informação	Ambiente
	1950 a 2000		Teoria dos Sistemas – abordagem sistémica	Ambiente
	1970 a 2000		Teoria Contingencial	Ambiente e Tecnologia
	1980 a 2000		Gestão da Qualidade Total	Ambiente e Tecnologia
Perspectiva Contemporânea	1990 a 2010	Organização em aprendizagem – learning organization, Peter Senge		Ambiente
	2000 a 2010	The Technology-Driven Workplace		Ambiente
	Século XXI	Teoria do Caos		
		Sociedade do Conhecimento (Peter Drucker)		
		Vantagem Competitiva (Porter)		

Fonte: Baptista (2006, pag. 3)

2 – CERTIFICAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO PELA QUALIDADE – ISO 9001

A partir da década de 70, com o aumento da globalização e a velocidade crescente da informação percorrendo o mundo, identificamos uma nova tendência no mercado nacional. Em primeiro lugar, as empresas fornecedoras do programa nuclear sofrem exigências que as fazem se preocupar e intervir em seu próprios processos de modo a garantir requisitos mínimos de qualidade e produtividade. Já na década de 80 algumas empresas exportadoras se viram obrigadas a implantar Sistemas de Gestão pela Qualidade, pois seus clientes em outros países já exigiam esse nível de comprometimento e requisito de seus fornecedores. Também na década de 80 Vicente Falconi, que foi um dos brasileiros precursores na busca por novas tecnologias de gerenciamento e hoje é um consultor respeitado internacionalmente, viaja ao Japão onde faz um “ intercâmbio ” como consultor e absorve os conceitos do Controle da Qualidade Total, assunto sobre o qual lançaria seu famoso livro “ TQC – Controle da Qualidade Total ”.

No ano de 1987 a International Organization Standardization (ISO) cria a ISO 9000, uma série de normas que definem requisitos para implantação e manutenção de um Sistema de Gestão de Qualidade. Esta norma pode ser aplicada a empresas, produtos e serviços e tem como objetivo se tornar um padrão internacional para garantia da qualidade de produtos e serviços conseguido, com isso, facilitar a exportação e diminuir os custos de produção.

Até 1987, antes da criação da ISO 9000, era muito comum que um cliente auditasse seu fornecedor de modo que ficasse claro se ele possui um Sistema de Gestão capaz de garantir que todas as especificações requisitadas. A partir da ISO, passamos a ter a possibilidade de padronizar o conceito de qualidade através da obtenção da certificação na norma ISO 9001.

Os benefícios da certificação, em teoria, não estão restritos a sinalização positiva obtida através da propaganda da obtenção do Certificado de Gestão pela Qualidade ISO 9001. Ao adequar sua gestão, seus processos aos requisitos da norma, as instituições estariam melhorando sua forma de gerir, o que supostamente acarretaria em aumento da produtividade, redução de custos, padronização dos processos e produtos, redução de índice de retrabalho, aumento da segurança, envolvimento e satisfação dos colaboradores.

Outro aspecto relevante no que tange a demanda por certificações ISO 9001 e o objeto de investigação do presente trabalho está no fato já mencionado de haver restrições, ou

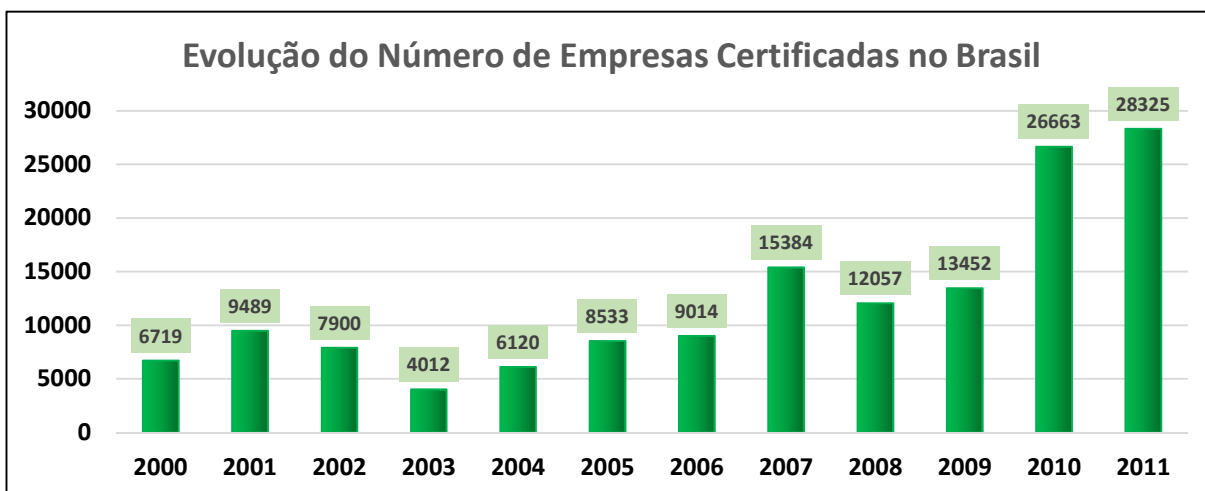
melhor, pré-requisitos para fornecimento em algumas transações específicas, de mercados específicos. Muitas das empresas exportadoras, por exemplo, tem como requisito imprescindível a oferta de seu produto no mercado externo a certificação ISO 9001. Assim como a maioria das montadoras do ramo automobilístico - estamos falando das indústrias gigantes fabricantes de automóveis – impõe como indispensável à seus fornecedores a certificação na ISO TS, que é específica para o setor e possui conceitos de garantia de qualidade mais rigorosa que a própria ISO 9001. Por último, a maior empresa do Brasil, logo uma das maiores consumidora dentro do mercado interno, a Petrobrás, define uma série de requisitos que os interessados devem cumprir para se tornar um de seus fornecedores.

A Petrobras avalia seus fornecedores potenciais a partir de cinco tópicos: Atributos gerenciais, atributos técnicos, atributos econômicos, atributos legais e atributos SMS. O atributo gerencial, em resumo, analisa: Certificação ISO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), responsabilidade da direção, realização do produto, medição, análise e melhoria. Em atributos SMS, em resumo, são analisados: certificação ISO 14001 / OSHAS 18001, política ambiental, planejamento, implementação e operação, verificação e ação corretiva, análise crítica pela direção.

A avaliação de fornecedores em potencial segue um sistema que pontua os candidatos conforme atributos mencionados acima. Para fornecimento de serviços, apesar do caráter classificatório, não é obrigatório que as empresas tenham nenhum certificado, seja de qualidade, ambiental ou segurança. Contudo, para fornecimento de bens, no mínimo a empresa precisa apresentar um Sistema de Gestão pela Qualidade mantido e certificado na norma ISO 9001.

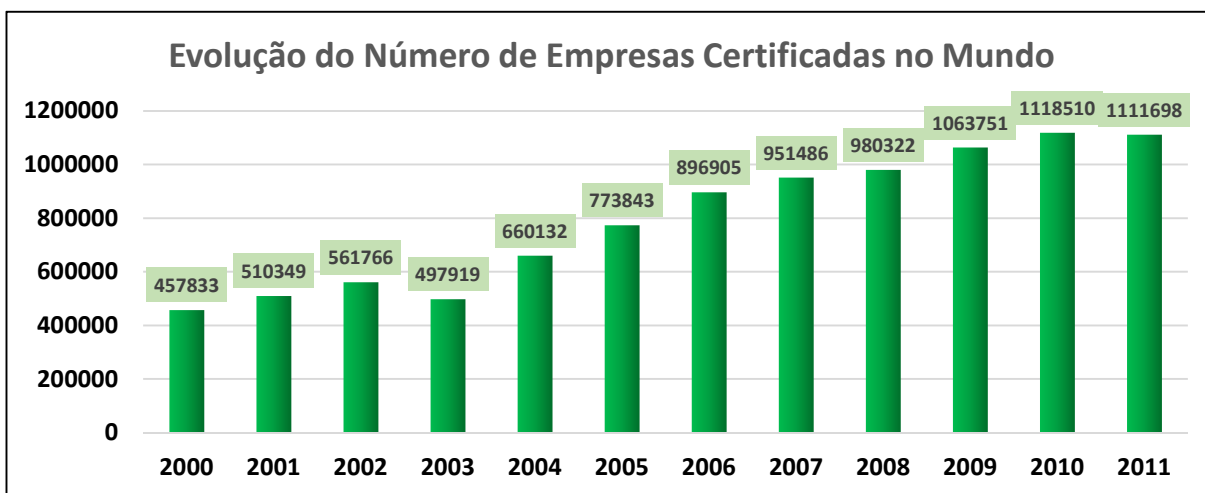
Os quatro próximos gráficos seguidos de duas tabelas tem o objetivo de ilustrar a importância e a abrangência da certificação ISO 9001 no Brasil e no mundo. No gráfico 1 fica claro a evolução do negócio no Brasil, principalmente a partir de 2009, quando o número de empresa com certificados válidos quase dobrou. O gráfico 2 mostra a evolução de certificados válidos no mundo.

Gráfico 1 - Evolução do número de empresas certificadas no Brasil a partir do ano 2000, contando apenas certificados válidos.



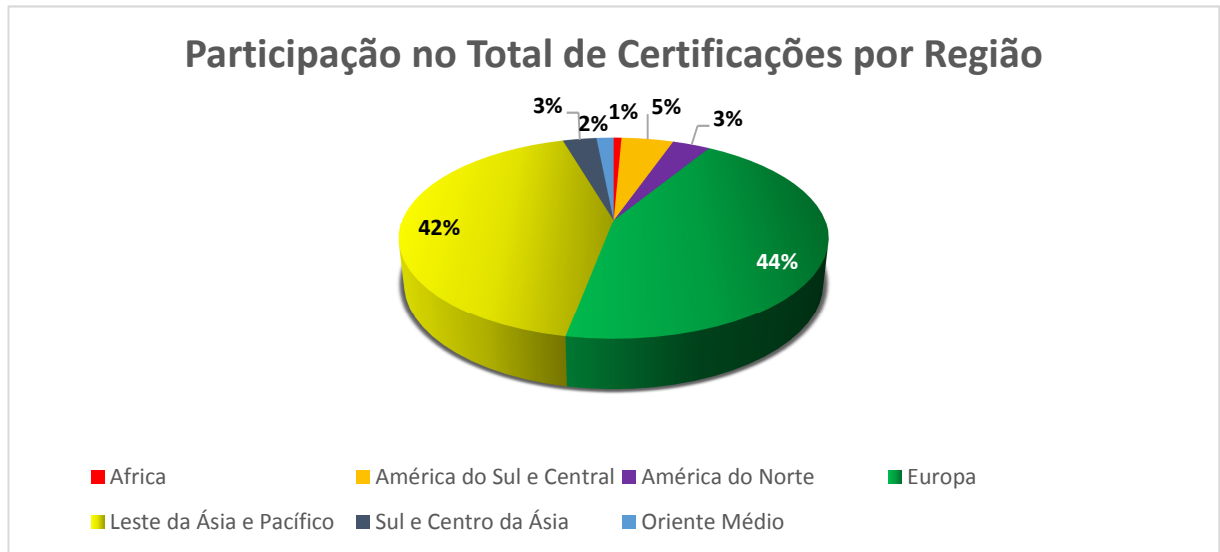
Fonte: Construção própria a partir de informações obtidas em <<http://www.iso.org/iso/home/standards/certification/iso-survey.htm>>

Gráfico 2 - Evolução do número de empresas certificadas no mundo a partir do ano 2000, contando apenas certificados válidos.



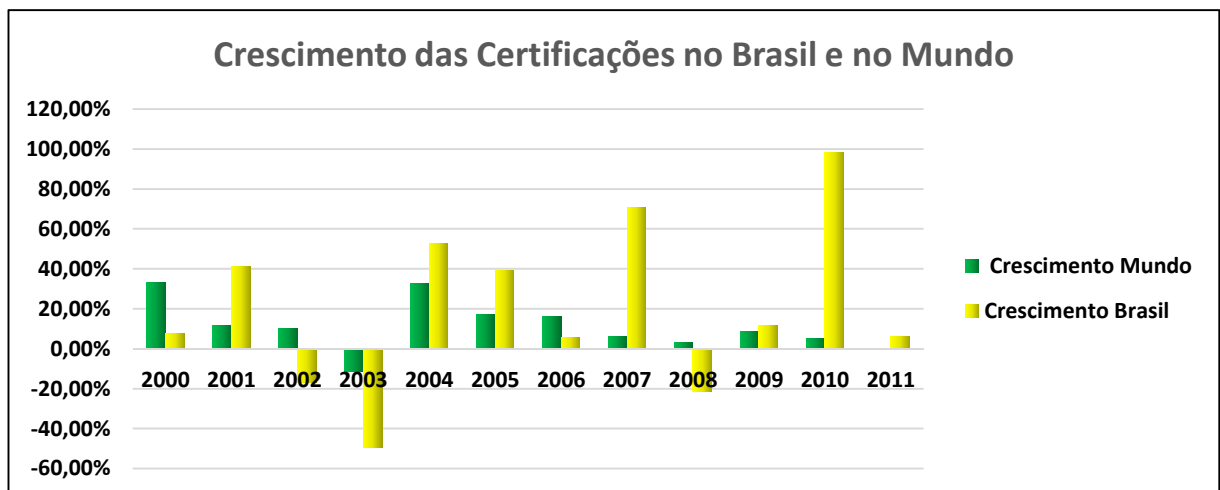
Fonte: Construção própria a partir de informações obtidas em <<http://www.iso.org/iso/home/standards/certification/iso-survey.htm>>

Gráfico 3 - Participação, por regiões do mundo, no total de certificações ISO 9001



Fonte: Construção própria a partir de informações obtidas em <<http://www.iso.org/iso/home/standards/certification/iso-survey.htm>>

Gráfico 4 - Crescimento das certificações ISO 9001 no Brasil e no mundo



Fonte: Construção própria a partir de informações obtidas em <<http://www.iso.org/iso/home/standards/certification/iso-survey.htm>>

Tabela 3 - Os dez países ao redor do mundo com maior quantidade de certificados válidos

Top 10 países em quantidade total de certificados em 2011		
1	China	328213
2	Itália	171947
3	Japão	56912
4	Espanha	53057
5	Alemanha	49540
6	Reino Unido	43564
7	Índia	29574
8	França	29215
9	Brasil	28325
10	Coreia do Sul	27284

Fonte: Construção própria a partir de informações obtidas em <<http://www.iso.org/iso/home/standards/certification/iso-survey.htm>>

Tabela 4 - Os dez países ao redor do mundo com maior quantidade de certificados emitidos válidos em 2011

Top 10 países em quantidade de certificados emitidos em 2011		
1	China	33055
2	Itália	31175
3	Japão	3205
4	Espanha	2743
5	Alemanha	2506
6	Reino Unido	2143
7	Índia	2099
8	França	1710
9	Brasil	1662
10	Coreia do Sul	1078

Fonte: Construção própria a partir de informações obtidas em <<http://www.iso.org/iso/home/standards/certification/iso-survey.htm>>

De acordo com as informações apresentadas nos primeiros parágrafos do presente capítulo, podemos conjecturar que as empresas certificadoras, ou seja, aquelas que são responsáveis por avaliar empresas terceiras e conceder ou não a elas certificados de gestão ISO 9001, possuem um papel de extrema importância. O certificado que elas emitem gera uma informação que se torna um sinal imediato no mercado. Possuir um Sistema de Gestão da Qualidade é um sinal que a empresa em questão tem maior capacidade para entregar um produto de qualidade, e dentro do prazo estipulado, um sinal de que essa empresa se preocupa com o cliente, por isso garantirá um atendimento eficiente de pós-venda, assim como garantia e manutenção do produto ou serviço vendido.

As empresas certificadoras possuem um corpo de funcionários, os Auditores, que são responsáveis pelas avaliações in loco das empresas que buscam a certificação. Esses Auditores são selecionados e treinados pelas certificadoras a partir de um conjunto de pré-requisitos necessários para a função, como exemplo o curso de Auditor Líder. Os Auditores ainda são agrupados dentro de segmentos para que auditem empresas de acordo com sua formação geral. Preferencialmente, auditores que tenham se formado no ensino superior em engenharia mecânica são designados para auditar empresas metalúrgicas, por exemplo.

Em 2013 o Brasil já possui mais de 30 000 empresas certificadas. São pelo menos 10 empresas certificadoras atuando, e milhares de profissionais com gabarito e formação de auditores, e centenas deles estão empregados e na ativa. É importante ressaltar que as certificadoras competem entre si pelos contratos com as empresas que querem ser certificadas, assim como as empresas que querem obter certificados competem entre elas para conseguir um contrato de fornecimento qualquer.

CAPÍTULO III

RESULTADOS DA PESQUISA E A HIPÓTESE DE RISCO MORAL NO MERCADO DE CERTIFICAÇÕES

Em uma pesquisa rápida via internet é possível encontrar artigos seja de incautos ou de estudiosos que hoje em dia alimentam uma tendência crescente de questionar a credibilidade da certificação ISO 9001. Os motivos que justificam essa descrença são inúmeros. Os interesses comerciais, o fato de a norma ser única, específica, e atender a todo tipo de instituição, de qualquer segmento, a qualidade e eficiência dos auditores e das auditorias por eles conduzidas, e como último argumento, o próprio processo de auditoria que sempre se baseia em uma amostra dos processos e registros da organização auditada, isso quer dizer que os documentos, os processos, não são auditados em sua totalidade. Segundo Costa (2011),

Este caos silencioso vem minando a credibilidade da certificação ISO 9001, frustrando quem atua na área e deixando inseguros os empresários que pensam em investir na Qualidade, paralisando o mercado. Com isso penam as Certificadoras, as Consultorias, os profissionais da área e, em última análise, o cliente, que pode não sentir confiança numa certificação que talvez se resuma a um quadro na parede. Usar a certificação dessa forma é “tampar o sol com a peneira” – a peneira da ISO 9001

e ainda, nos mesmo artigo, Costa (2011) diz,

Para arrumar essa bagunça, acredito que seria necessário: (i) a ISO desenvolver na própria norma mecanismos de avaliação obrigatórios para quem deseja ter e manter o certificado; (ii) estabelecer na norma critérios mínimos para quem vai atuar na Gestão do SGQ. Um primeiro passo já foi tomado na versão 2008 com relação ao Representante da Direção (RD) mas precisa bem mais que isso; (iii) maior rigor do INMETRO no credenciamento de certificadoras; (iv) maior rigor das certificadoras na seleção, formação e orientação dos auditores, e também nas auditorias realizadas; (v) oferta de formação adequada para quem deseja ser consultor e para quem já atua como tal sem ter condições reais para isso; (v) regulamentação da profissão de consultor e da de Gestor da Qualidade também.

O autor do presente trabalho teve a idéia de escrevê-lo a partir de impressões que obteve no seu dia a dia, de experiências que acumulou durante cinco anos trabalhando como Representante da Direção, cargo atribuído ao responsável pelo Sistema de Gestão da Qualidade. Ao passar por pelo menos 10 auditorias, em duas empresas diferentes, sendo auditado por certificadoras diferentes, e é claro, por auditores diferentes, o autor começou a perceber que talvez houvesse um problema de qualidade, ou a falta dela, nos serviços prestados pelas certificadoras.

Para testar essa hipótese foi aplicada uma pesquisa baseada num questionário padrão, que está no anexo 1 desse trabalho. O questionário foi respondido por dezesseis Representantes da Direção, ou Gerentes da Qualidade, ou como quer que seja chamado o responsável pelo Sistema de Gestão da Qualidade da respectiva empresa. Abaixo são apresentados os resultados mais relevantes dessa pesquisa:

Tabela 5 - Dados gerais da pesquisa: tamanho da amostra, data da certificação de cada empresa e seu respectivo tempo de preparação.

Amostra	Data da Certificação	Tempo Preparação (Meses)
1	15/06/2002	12
2	22/06/2010	14
3	30/01/2007	14
4	16/01/2012	10
5	05/03/1998	24
6	15/01/2009	6
7	21/11/2008	24
8	01/11/2006	2
9	15/07/2003	24
10	15/10/2007	18
11	01/11/2010	9
12	30/01/2007	12
13	21/08/2008	11
14	11/08/2008	14
15	01/06/2009	3
16	01/06/2002	12

Fonte: Elaboração própria

A tabela 5 é uma lista simples que mostra o número de entrevistados identificados na coluna “Amostra”. Na coluna “Data da Certificação” os Gerentes da Qualidade informaram quando suas respectivas empresas passaram pelo processo de certificação e receberam seus certificados ISO 9001. A terceira coluna apresenta o tempo (em meses) de preparação e ajuste de cada empresa para atender os requisitos da ISO 9001. O tempo médio de preparação das empresas analisadas nessa pesquisa foi de 13 meses.

As próximas seis tabelas fizeram parte da pesquisa não com objetivo de inferir diretamente dos entrevistados se há ou não risco moral, mas sim verificar se as empresas obtiveram na prática os supostos benefícios de uma eventual certificação.

Tabela 6: A certificação levou a sua empresa a obter um aumento significativo no Faturamento?

Amostra	Sim	Não
1	X	
2		X
3	X	
4	X	
5		X
6	X	
7	X	
8		X
9		X
10		X
11		X
12		X
13		X
14	X	
15		X
16	X	
Percentual	43,75%	56,25%

Fonte: Elaboração própria

A norma ISO 9001 faz parte de uma família de normas que interagem e se complementam, formando um conjunto de requisitos, conceitos e informações técnicas de como preparar, implementar, auditar e garantir que o Sistema de Gestão da Qualidade seja eficaz.

Uma das normas que faz parte dessa família é a ISO 9004:2010. Essa norma não é “certificável” e tem por objetivo fornecer as organizações conceitos que permitam a implantação de um modelo de Sistema de Gestão da Qualidade de sucesso sustentado. Foco no Cliente é o primeiro princípio do Sistema de Gestão da Qualidade, “Organizações dependem de seus clientes e, portanto, convém que elas compreendam as atuais e futuras necessidades dos clientes, atendam os requisitos dos clientes e esforcem-se por exceder as expectativas dos clientes” (ABNT, 2010, p. 39).

Como benefícios básicos por cumprir esse requisito, ainda no anexo B2 da norma ISO 9004:2010 temos: “Aumento da receita e da participação no mercado, obtido através de respostas flexíveis e rápidas às oportunidades de mercado.” (ABNT, 2010, p. 39)

A tabela 6 nos mostra que 56,25% dos entrevistados alegou que a certificação não levou sua empresa a obter ganhos significativos de receita. Fica claro, nesse caso, que o Sistema de Gestão implantando na empresa da maioria dos entrevistados não atende, pelo menos não com eficácia ou sucesso, o primeiro princípio de um Sistema de Gestão da Qualidade.

Tabela 7: A redução dos custos foi um efeito direto da certificação para a sua empresa ?

Amostra	Sim	Não
1		X
2		X
3	X	
4	X	
5		X
6	X	
7	X	
8	X	
9		X
10		X
11	X	
12		X
13		X
14		X
15		X
16	X	
Percentual	43,75%	56,25%

Fonte: Elaboração própria

O quarto princípio apresentado pela norma ISO 9004 é “Abordagem por Processos” e conforme anexo B5 da norma referia: “Um resultado desejado é alcançado mais

eficientemente quando as atividades e os respectivos recursos são gerenciados como um processo” (ABNT, 2010, p. 41).

E ainda de acordo com a norma, entre os principais benefícios por se cumprir com sucessos esse princípio: “Custos menores e tempos de ciclo mais curtos através de uma utilização eficaz dos recursos” (ABNT, 2010, p. 41).

Conforme mostra a tabela 7, a empresa da maioria dos entrevistados não obteve redução dos custos após a certificação.

Tabela 8: A partir da certificação, foi possível aumentar o envolvimento e a satisfação dos funcionários, diminuindo a rotatividade na empresa?

Amostra	Sim	Não
1		X
2		X
3		X
4		X
5	X	
6		X
7	X	
8		X
9		X
10		X
11	X	
12		X
13		X
14	X	
15		X
16		X
Percentual	25,00%	75,00%

Fonte: Elaboração própria

Na tabela 8, o resultado da pesquisa nos mostra que 75% dos entrevistados não obtiveram melhorias quanto à capacidade de sua empresa envolver e motivar as pessoas após a implantação do Sistema de Gestão da Qualidade. Esse resultado contraria as expectativas do que se espera de um Sistema de Gestão da Qualidade, já que o terceiro princípio é: “Envolvimento das Pessoas”, e conforme anexo B4 da norma ISO 9004:2010: “As pessoas em todos os níveis são a essência de uma organização, e seu pleno envolvimento possibilita que as suas habilidades sejam utilizadas para o benefício da organização” (ABNT, 2010, p. 41).

E de acordo com o mesmo anexo, como benefícios oriundos desse princípio as organizações deverão gozar de: “Pessoas motivadas, empenhadas e envolvidas na organização; Inovação e criatividade que promove os objetivos da organização; Pessoas sendo responsáveis por seu próprio desempenho; Pessoas ansiosas para participar e contribuir para a melhoria contínua” (ABNT, 2010, p. 41).

Tabela 9: Após a certificação foi possível concorrer e vencer licitações?

Amostra	Sim	Não
1		X
2		X
3	X	
4	X	
5		X
6	X	
7	X	
8		X
9		X
10	X	
11		X
12	X	
13		X
14	X	
15		X
16		X
Percentual	43,75%	56,25%

Fonte: Elaboração própria

A tabela 9 nos dá margem para pouca margem interpretação, visto que não é possível verificar dentre as empresas entrevistadas quais dela estão em mercados e posições onde existem licitações a concorrer. Pode ser que os 56,25% dos entrevistados que responderam não ter sido possível participar e ganhar licitações estejam em mercados onde simplesmente essa prática não existe. Contudo, exercitando a criatividade e especulando, podemos analisar que quase a metade dos entrevistados respondeu que sim, foi possível vencer licitações. Logo, no mínimo 43,75% dos entrevistados estão em empresas que tiveram como incentivo a certificação o fato de serem exigidos por necessitar participarem de licitações.

De acordo com norma ISO 9001:2008, convém que a decisão pela implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade esteja submetida a um grau de comprometimento elevado da Direção, além de ser baseado em um planejamento estratégico de longo prazo. O que

estaria sendo contrariado caso essas empresas estiverem buscando certificação apenas com o objetivo de participar de licitações.

Tabela 10: A certificação possibilitou o alcance de uma nova parcela do mercado?

Amostra	Sim	Não
1	X	
2		X
3	X	
4	X	
5	X	
6	X	
7	X	
8		X
9		X
10	X	
11		X
12		X
13	X	
14	X	
15	X	
16		X
Percentual	62,50%	37,50%

Fonte: Elaboração própria

Tabela 11: Com a certificação os processos foram otimizados e se tornaram mais eficientes?

Amostra	Sim	Não
1	X	
2	X	
3	X	
4	X	
5	X	
6	X	
7	X	
8		X
9		X
10		X
11	X	
12	X	
13	X	
14	X	
15	X	
16		X
Percentual	75,00%	25,00%

Fonte: Elaboração própria

Conforme resultados mostrados nas tabelas acima, a maioria dos entrevistados afirmou que após a certificação os processos se tornaram mais organizados e eficientes, mas isso não prova que houve uma “Abordagem por Processos”, pois o resultado dessa tabela contradiz o resultado da tabela 3. Se os processos tivessem se tornado de fato mais eficiente, deveria haver também redução de custos. É possível que os entrevistados tenham percebido os processos mais organizados, e por isso responderam dessa forma a pesquisa, mas o aumento da organização dos processos não necessariamente significa aumento da eficiência.

As próximas duas tabelas têm o objetivo de verificar diretamente se há risco moral no mercado de certificações:

Tabela 12: De acordo com o comportamento dos funcionários da sua empresa, incluindo a Direção, qual das alternativas abaixo melhor define o Sistema de Gestão da Qualidade:

	Alternativas	Resultado
1	Ele é um peso, uma obrigação imposta pelo mercado e serve apenas como marketing.	18,75%
2	Começou como um peso e era pura burocracia, mas tem evoluído ao longo do tempo e está se tornando uma ferramenta útil de fato.	18,75%
3	Agregou um pouco de valor, mas desde o início funciona em um ritmo lento	43,75%
4	Desde o início do Planejamento sempre foi uma prioridade para a Direção implantar um SGQ eficiente, visando a excelência	18,75%

Fonte: Elaboração própria

Tabela 13: Qual relação você vê entre o processo de certificação e a Gestão pela Qualidade:

	Alternativas	Resultado
1	Uma empresa que é certifica de acordo com os requisitos da ISO 9001 possui necessariamente um Sistema de Gestão eficaz	6,25%
2	Uma empresa que possui certificado ISO 9001 possui, invariavelmente, Gestão mais eficiente que empresas que não possuem esse certificado	31,25%
3	A maioria das empresas que são certificadas possuem um Sistema de Gestão eficiente e confiável	6,25%
4	Atualmente possuir um certificado ISO 9001 não constitui informação confiável sobre o desempenho da empresa	56,25%

Fonte: Elaboração própria

De acordo com os resultados apresentados nas duas últimas tabelas, principalmente na tabela 13, onde 56,25% dos entrevistados afirmam que “Atualmente possuir um certificado ISO 9001 não constitui informação confiável sobre o desempenho da empresa”, fica evidente que existe Risco Moral quanto ao propósito e finalidade da certificação ISO 9001. Ainda sobre a tabela 13, apenas 6,25% dos entrevistados disse que “A maioria das empresas que são certificadas possuem um Sistema de Gestão eficiente e confiável”. Como o próprio enunciado da questão pretende informar, seria presunção assumir que todas as empresas que são certificadas ISO 9001 obrigatoriamente tivessem um Sistema de Gestão da Qualidade eficaz, contudo o resultado da pesquisa aponta que a opinião dos principais envolvidos com a Gestão da Qualidade é de que não se pode confiar na sinalização emitida pelos certificados ISO 9001. Somente ele não é mais capaz de provar que uma empresa é eficiente e confiável em relação ao seu atendimento, qualidade de produtos e serviços.

CONCLUSÃO

Podemos afirmar que as informações assimétricas geram falhas em determinados mercados, fazendo com que ocorram variações de preços fora da realidade, podendo eliminar do mercado produtos ou serviços de alta qualidade. Verificamos a influência desse problema no mercado de carros usados, de seguros, crédito e no mercado de trabalho. No mercado de seguros ficou claro a possibilidade de haver seleção adversa, pois consumidores com “riscos” mais altos passam a optar pela aquisição do seguro e as com riscos mais baixos passam a optar por não adquiri-lo a medida que o preço da apólice aumenta. E ainda analisamos o problema para do risco moral, no qual os agentes podem passar a ter menos cuidado de evitar perdas.

Existem algumas ferramentas capazes de minimizar os riscos e desvios de eficiência de mercado podem ser eliminados se os vendedores oferecerem produtos padronizados, certificados e garantias ou encontrarem outras formas de manter uma boa reputação para seus produtos. Vimos ainda a importância da sinalização e maneira como ela evita as falhas: os vendedores podem solucionar o problema das informações assimétricas enviando sinais aos compradores sobre a qualidade de seus produtos. Por exemplo, os trabalhadores podem sinalizar sua alta produtividade obtendo educação de nível superior. Os proprietários podem evitar alguns dos problemas da relação agente-principal elaborando contratos que dêem a seus agentes incentivos para um desempenho produtivo.

Através dos anos houve uma evolução dos conceitos e práticas de Gestão. E o fato dessa evolução ser convergente possibilitou que a ISO 9001 surgisse como uma norma que sinalizaria os detentores de boas práticas de gestão ou, como comumente são chamadas, as empresas que praticam gestão pela qualidade. A pesquisa apresentada no capítulo IV do presente trabalho mostrou, porém, que existe risco moral no mercado de certificações ISO 9001. Devidos a problemas relacionados à logística do processo de auditoria, a alta concorrência entre as empresas que prestam serviço de auditoria e certificação, o fato das auditorias serem um processo amostral, o risco moral é uma falha presente no mercado de certificações ISO 9001 a medida que empresas podem conseguir o certificado mesmo sem estar cumprindo todos os requisitos da referida norma.

BIBLIOGRAFIA

AKERLOF, G. **The Market for Lemons**: Qualiataty Uncertainty and the Market Mechanism. Quaterly Journal of Economics n. 74, 1970.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 9001:2008**: Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos. ABNT, 2008

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 9004:2010**: Gestão para o sucesso sustentado de uma organização - Uma abordagem da Gestão da Qualidade. ABNT, 2010.

BAPTISTA, Suzana. **História da Gestão - Correntes de Pensamento**. Visão Histórica da Teoria das Organizações. Coimbra, 2006.

BERTALANFFY, L. V. **Teoria Geral dos Sistemas**. Editora Vozes, 2008.

CAMARGO, J. M. e Reis, M. **Assimetria de Informação e Desemprego**. Disponível em <<http://www.anpec.org.br/encontro2003/artigos/F67.pdf>>. Acesso em 05 ago. 2013

CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC: Controle da Qualidade Total**. Rio de Janeiro: Edg, 2004.

COSTA, R. **O sol e a Peneira ISO 9001**. Disponível em: <<http://www.qualiblog.com.br/o-sol-e-a-peneira-iso-9001/>>, (2011). Acesso: em 8 out. 2012.

FARIA, C. **Certificado ISO 9001**. Disponível em: <<http://www.infoescola.com/empresas/certificado-iso-9001/>>. Acesso em: 10 jul. 2013.

LEVITT S. e DUBNER S. J. **Freakonomics**: O lado oculto e inesperado de tudo que nos afeta. Editora Campus, 2007

PAULO FILHO, C. F. **Como ser Fornecedor Petrobrás**. Disponível em: [http://www.fiepr.org.br/fomentoeddesenvolvimento/cadeiasprodutivas/uploadAddress/OtavioPaulaSouza\[19640\].pdf](http://www.fiepr.org.br/fomentoeddesenvolvimento/cadeiasprodutivas/uploadAddress/OtavioPaulaSouza[19640].pdf). Acesso em 15 ago. 2013.

PINDYCK, R. S. & RUBINFELD D. L. **Microeconomia**. Makron Books do Brasil. 6ª edição, 2005

REBELLO, A. **Apresentando a Teoria da Informação Assimétrica**. 2008. Disponível em <<http://www.gerenciamentoeconomico.com.br/economia/apresentando-a-teoria-da-informacao-assimetrica/#ixzz2dl2kip94>>. Acesso em: 11 out. 2012

REBELLO, A. **Sinalização**: uma das soluções para a seleção adversa. 2008. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/marketing/sinalizacao-uma-das-solucoes-para-a-selecao-adversa/26818/#>. Acesso em: 11 out. 2012.

SPENCE, Michal. **Market Signalling**: Informational Transfer in Hiring and Related Screening Processes. London, England: Harvard University Press, 1974

STIGLITZ, Joseph E. **The Contributions of the Economics of Information to Twentieth Century Economics**. Quaterly Journal of Economics v. 463, 2000.

UNIMED RIO. Tabela de Preços. Disponível em: <<http://www.unimedrio.com.br/CalandraRedirect/?temp=5&proj=abrigodomarinheiro&pub=T&comp=Abrigo+do+Marinheiro+Tabela+de+Precos&db=&docid=CD6F3BED6F519195832573FE006DA14D>>. Acesso em 11 ou. 2012

VARIAN, H. **Microeconomia**: Princípios Básicos, uma Abordagem Moderna. 7ª edição, Editora Campus, 2006.

Anexo 1

Questionário

1) Desde quando sua empresa é Certificada? Por favor, preencha o quadro abaixo com a data de certificação da sua empresa:

Clique aqui para inserir uma data.

2) Quanto tempo de planejamento, preparação e adequação dos processos até a certificação? No quadro abaixo coloque o tempo decorrido, em meses, desde o início da preparação do SGQ até sua certificação.

Clique aqui para digitar texto.

3) O Sistema de Gestão Certificado trouxe quais benefícios diretos a sua empresa até hoje? Marque abaixo os resultados obtidos através do seu Sistema de Gestão da Qualidade:

	<i>Sim</i>	<i>Não</i>
<i>A) Aumentou significativamente o faturamento</i>	☒	☐
<i>B) Reduziu consideravelmente os custos</i>	☐	☐
<i>C) Diminuiu a rotatividade, a medida que aumentou o envolvimento e a satisfação dos colaboradores</i>	☐	☐
<i>D) Foi possível concorrer e vencer licitações.</i>	☐	☐
<i>E) Possibilitou o alcance de uma nova parcela do mercado</i>	☐	☐
<i>F) Otimizou e tornou mais eficiente os processos</i>	☐	☐

4) De acordo com o comportamento dos colaboradores da sua empresa, incluindo a Direção, qual das alternativas abaixo melhor define o Sistema de Gestão da Qualidade para a sua empresa :

<i>A) Ele é um peso, uma obrigação imposta pelo mercado ou serve apenas como marketing.</i>	☐
<i>B) Começou como um peso, era pura burocracia, mas tem, ao longo do tempo, evoluído, e está se tornando uma ferramenta de Gestão de fato.</i>	☐
<i>C) Agregou um pouco de valor, mas desde o início funciona em um ritmo lento.</i>	☐
<i>D) Desde o planejamento da implantação, sempre foi uma prioridade para a direção implantar um SGQ eficiente, visando a excelência em Gestão.</i>	☐

5) Qual relação você vê entre o processo de Certificação e Gestão pela Qualidade?

<i>A) Uma empresa certificada através da norma ISO 9001 possui necessariamente um Sistema de Gestão da Qualidade eficaz.</i>	☐
<i>B) Uma empresa que possui certificado, invariavelmente, possui Gestão mais eficiente dos que empresas que não possuem esses certificados.</i>	☐
<i>C) A maiorias das empresas que são certificadas possuem um sistema de gestão eficiente e confiável.</i>	☐
<i>D) Atualmente, possuir um certificado de qualidade não constitui informação confiável sobre o desempenho da empresa.</i>	☐

Expresse abaixo qualquer observação que considere relevante à esse trabalho que busca investigar a validade dos certificados de Gestão:

[Clique aqui para digitar texto.](#)