

**IMPACTOS DA IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GESTÃO DA  
QUALIDADE BASEADO EM NORMA ISO NA CULTURA DE LABORATÓRIO  
NO INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA - INT**

**Autor(a): NILÇO MAURO DA SILVA MOURA**

Banca examinadora: Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Isabel de Sá Affonso da Costa (presidente e orientadora); Prof. Dr. Jorge Augusto de Sá Brito e Freitas; Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Denise Medeiros Ribeiro Salles (UFF)

**RESUMO**

O Instituto Nacional de Tecnologia - INT é uma instituição pública da administração direta federal, integrante do Ministério da Ciência e Tecnologia. Desde sua criação em 1921, o INT vem participando ativamente do desenvolvimento e da modernização da tecnologia do país. Desde meados da década de 90, o INT vem consolidando a sua estratégia de desenvolvimento com base na normalização de seus processos de gestão e na qualidade dos seus serviços técnicos. Com a implantação de um sistema de gestão da qualidade segundo os requisitos da Norma ABNT NBR ISO/IEC 17025, o Instituto consolidou o seu reconhecimento técnico junto ao órgão acreditador nacional e aos seus usuários, nacionais e internacionais, resultado dos acordos internacionais de reconhecimento mútuo. Para Fleury (1993) o sucesso na implantação de um sistema de gestão da qualidade depende e gera alterações na cultura organizacional. Este estudo de caso objetiva descrever a gestão na cultura existente nos laboratórios do INT e a sua relação com a implantação dessa Norma à luz do modelo de ação cultural brasileiro de Barros e Prates (1996). Os principais resultados apontam que os traços do formalismo, da concentração de poder e da lealdade às pessoas são os principais na gestão desses laboratórios, mas também se observou uma forte influência da postura de espectador, esta decorrente do fato de ser um órgão público.

**PALAVRAS – CHAVE:** Sistema de Gestão da Qualidade, normalização, cultura organizacional.