

ISO 9000: O NOVO FETICHE DOS ARQUITETOS¹

Edson da Cunha Mahfuz, Arq. PhD
(Prof. Titular, UFRGS)

Hoje é totalmente evidente a crise disciplinar por que passa a profissão de arquiteto. Além da redução do mercado de trabalho, tanto pelos problemas econômicos que sempre nos afligiram quanto pelo excesso de profissionais na área, estamos diante de um problema muito mais complicado, que é a possibilidade real de a arquitetura deixar de ser uma prática com importância social e cultural para tornar-se exclusivamente uma atividade comercial.

A partir do verdadeiro início da globalização, acontecida no segundo pós-guerra, e culminando em anos recentes, o mercado se tornou o valor máximo em quase todas as atividades humanas; quase tudo é pensado em termos de sua capacidade de ser vendido rapidamente para um público homogêneo, pouco exigente e culturalmente inseguro. A arquitetura não ficou imune a isso; sua progressiva transformação de uma atividade predominantemente cultural em algo melhor localizado na área de prestação de serviços é notável e se caracteriza pelo seguinte:

- A obra de arquitetura passou a ser vista e projetada como objeto de consumo, especialmente no que se refere à sua aparência externa, agora vinculada a 'modas e tendências', que mudam rapidamente ao sabor das preferências do mercado consumidor;
- O aspecto visual da maioria dos edifícios não é mais consequência de um processo projetual baseado em suas próprias leis mas é determinado de fora por pessoas preocupadas com o seu potencial de venda. Ou seja, os arquitetos passaram a fazer o que lhes indicam profissionais da área de comunicação e marketing;
- O programa de muitos edifícios atuais está dividido em dois componentes independentes: um tem a ver com comunicação, o outro com aspectos funcionais e estruturais. O papel do arquiteto, em muitos casos, está limitado a resolver o segundo programa e a tentar compatibilizar os dois.

Concomitantemente, a arquitetura começou a perder a influência

¹ Este texto foi originalmente publicado no site Vitruvius, podendo ser encontrado em <http://www.vitruvius.com.br/arquitextos/arq000/esp174.asp> assim como nas revistas Summa (Buenos Aires) e ARQTEXTO (Propar/UFRGS).

e o poder que detinha na primeira metade do século. De um profissional considerado importante durante o processo de tomada de decisões, o arquiteto passou a ser um executor de decisões tomadas em outras áreas sobre aspectos que antes eram de sua inteira responsabilidade.

Dado esse quadro, brevemente descrito, há duas possibilidades extremas, entre várias intermediárias:

- Tentar reverter o quadro atual, e recuperar o status perdido pela arquitetura e pelos arquitetos, o que é muito complicado e pouco provável;
- Fazer de tudo entrar no mercado como ele se apresenta, deixando de lado muito do que é especificamente arquitetônico, aceitando e adotando de bom grado práticas comuns em outras áreas, mesmo que não façam sentido para a nossa profissão.

É isso que parece estar acontecendo no que se refere à busca de certificação do tipo ISO 9000 por parte de empresas de arquitetura. A primeira vez que tomei conhecimento disso, fiquei muito curioso e intrigado, sem entender a utilidade de tal certificação para os arquitetos.

Uma rápida pesquisa mostrou que a ISO 9000 é um conjunto de padrões de processo adotados pela União Européia, e que a utilidade principal da obtenção deste certificado é facilitar negócios com os países participantes. Logo ficou claro que a obtenção desse tipo de certificação tinha virado ferramenta de marketing para a maioria das empresas, inclusive as que não tinham nem pretendiam fazer negócios com a UE. Seu objetivo ao buscar aquele certificado seria o de convencer clientes presentes e futuros de que têm condições de cumprir exigências de qualidade.

Tendo entendido o essencial sobre a ISO 9000, continuei intrigado. Se a certificação tem a ver com processos lógicos, qual o sentido em falar em certificação para empresas de projeto, cujo produto final não é algum manufaturado, mas algo que é resultado de processos criativos impossíveis de conhecer na sua totalidade? É mais, qual a importância de certificar aquele processo, quando para os clientes da arquitetura o que importa é o seu resultado, a obra construída e seu desempenho durante o seu uso?

Seria impróprio afirmar que, em relação ao projeto de arquitetura, pouco importa o processo se o projeto resultante é competente, bem

documentado e resolve as necessidades do cliente? Se esse é o caso, não seria mais apropriado falar em certificação de empresas de gerenciamento de projetos, isso sim um processo palpável e que necessita qualificação? Gerenciamento é usado aqui no sentido da execução de projetos, de administrar o processo que leva de uma pilha de desenhos a um edifício acabado.

Flexibilizando ao máximo as objeções anteriores, se poderia imaginar a certificação de certas rotinas envolvidas no projeto de arquitetura, da participação de outros profissionais responsáveis por complementares, do cumprimento de prazos, do estabelecimento de uma documentação mínima para cada tipo de projeto, etc. É exatamente isso que algumas empresas de arquitetura estão obtendo: certificados relativos à racionalização e/ou sistematização das rotinas do escritório. Mas, convenhamos, para racionalizar um escritório não é necessário passar pela verdadeira tortura que é o processo de certificação, que nunca leva menos de um ano e depois deve ser renovado anualmente, sem falar no custo envolvido nisso.

Porém, mesmo aceitando que isso tenha a sua utilidade, o que importa é que nada disso garante a qualidade do produto final, seja ele considerado o projeto ou a construção resultante de um projeto. Qual seria a vantagem de certificar um processo (de racionalização das rotinas de um escritório) cujo resultado final, a obra construída, é uma incógnita. Qual a garantia de que uma empresa de projetos certificada vai produzir, no mínimo, arquitetura correta e competente. Nenhuma! E porque isso é assim?

1° Porque garantir a qualidade da arquitetura não é o propósito desses certificados;

2° Porque os órgãos que os emitem não estão qualificados para isso – não há arquitetos envolvidos no processo;

3° E, principalmente, porque seria impossível fazer isso, pois nem entre os arquitetos há qualquer consenso sobre o que seria boa arquitetura.

Lamentavelmente, não posso deixar de suspeitar que a preocupação atual com a obtenção de certificação para empresas de arquitetura não passa de uma jogada de marketing dos meus colegas arquitetos, os quais tentarão fazer seus clientes acreditarem que contratar uma empresa certificada garante arquitetura de qualidade. Mais uma das modas

que surgem e desaparecem sem deixar rastros? O caso atual me faz recordar outra prática, comum no início da informatização dos escritórios, de relacionar o uso e a quantidade de computadores existentes em um escritório com a qualidade dos projetos produzidos por ele quando, na verdade, ninguém os usava como ferramenta criativa mas apenas para desenhar.

Não acho que empresas de arquitetura não devam utilizar técnicas de marketing para melhorar suas chances de obter trabalho. Pelo contrário, todos os meios lícitos devem ser usados para tal fim, em um mundo abarrotado de arquitetos, o que cria enormes dificuldades para os clientes identificarem aqueles que são capazes dentre eles.

O que não deve ser feito é utilizar propaganda enganosa para conseguir trabalho. Propagar a idéia de que as empresas de arquitetura detentoras de uma certificação do tipo ISO 9000 oferecem garantia de prestação de serviços de projeto de qualidade superior é uma mentira deslavada. A mera sugestão disso é condenável; se nem todos afirmam a relação direta entre certificação e qualificação com todas as letras, a ambiguidade das suas manifestações permite que se tire essa conclusão.

Neste início de milênio, momento histórico em que nunca se produziu tanta arquitetura de baixa qualidade, seria fantástico se pudessemos ter uma ferramenta que pudesse garantir ao menos correção e competência, ficando os incompetentes com uma fatia menor do mercado. Talvez melhores escolas de arquitetura e a instituição de um exame de ordem prévio à habilitação profissional ajudassem. Mas ainda esbarraríamos na falta de consenso: que instituição goza de credibilidade suficiente para ser responsável pela avaliação dos aspirantes a profissionais de arquitetura? A prática da profissão de arquiteto precisa muito de qualificação, não de certificação. Não será um diploma da ISO 9000, ou que número tenha, pendurado nas paredes dos escritórios que dará qualquer garantia de qualidade superior aos nossos clientes. Insistir na importância disso sem esclarecer suas limitações pode contribuir para desmerecer ainda mais uma profissão cada vez menos respeitada.