

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E INTRODUÇÃO DE INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS: ESTUDO COMPARATIVO DE CASOS NA INDÚSTRIA MECÂNICA DE SANTA CATARINA

*Valeska Nahas Guimarães**

RESUMO

Este artigo destaca uma dimensão social e política da qualidade de vida no trabalho (QVT) raramente explorada, relacionada à democracia industrial e à participação dos trabalhadores na tomada de decisão. O objetivo é analisar as relações que se estabelecem entre a introdução de inovações de base microeletrônica e a QVT. O texto está baseado em uma pesquisa teórico-empírica qualitativa. Um estudo comparativo de casos em cinco empresas do setor industrial mecânico de Santa Catarina é apresentado.

PALAVRAS-CHAVE

qualidade de vida no trabalho; inovações tecnológicas e qualidade de vida; qualidade de vida na indústria mecânica.

ABSTRACT

This paper points out a rarely explored social and political dimension of quality of work life (QWL) which is related to industrial democracy and worker participation on decision make. The purpose is to analyse the relationship between the introduction of technological innovations on basis microelectronic and QWL. The study is based on an empirical and qualitative research. A comparative case studies in five mechanical industries of Santa Catarina is presented.

Key words: quality of work life; technological innovations and quality of work life; quality of work life in mechanical industries.

* Professora Doutora do Departamento de Ciências da Administração, Pesquisadora do CNPq, Coordenadora do Núcleo Interdisciplinar de Estudos da Inovação e do Trabalho - NINEIT / UFSC
Campus Universitário -Trindade 88010-970 - Florianópolis -SC E-MAIL: valeska@cse.ufsc.br

1. INTRODUÇÃO

O tema qualidade de vida no trabalho (QVT) enseja uma diversidade de interpretações, dado que a própria expressão QVT é dotada de grande elasticidade semântica. O presente estudo privilegia uma dimensão da QVT pouco explorada, tratando-se de pesquisas teóricas e empíricas, qual seja, a dimensão sócio-política, que relaciona QVT às questões da participação dos trabalhadores nas decisões e da democratização das relações de trabalho, associadas à introdução de inovações tecnológicas de base microeletrônica na indústria (CAD, CAM, CNC). Trata-se de uma pesquisa teórico-empírica, essencialmente qualitativa, desenvolvida de acordo com a corrente crítica de análise organizacional (cfe. Thiollent, 1983; Chanlat, 1989) e aplicada entre julho de 1993 e junho de 1995. A questão central que se coloca é: até que ponto a introdução de inovações tecnológicas vem proporcionando condições objetivas de ampliação nos níveis de qualidade de vida dos trabalhadores?

O procedimento metodológico privilegiou o estudo comparativo de casos aplicado em cinco empresas do setor industrial mecânico de Santa Catarina, aqui denominadas Alfa, Beta, Gama, Delta e Omega. Duas delas (Beta e Delta) são pequenas ferramentarias tecnologicamente avançadas localizadas em Joinville e três são empresas de médio porte fabricantes de máquinas industriais. A empresa Alfa, instalada em Joinville, produz máquinas extrusoras para a indústria de plásticos, enquanto a Gama, localizada em Blumenau, fabrica máquinas de costura industrial e a Omega, situada em Ibirama, produz uma diversidade de tipos de maquinário para atender a indústria madeireira.

O levantamento de dados realizou-se através da aplicação de entrevistas semi-estruturadas junto a 71 trabalhadores e 32 representantes da direção das empresas pesquisadas, além da observação direta, registro de fatos em um diário de campo e análise documental. Representantes dos sindicatos locais/regionais foram também entrevistados sobre a questão.

2. ORIGENS E INTERPRETAÇÕES DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A literatura registra uma diversidade de interpretações relacionadas à expressão "qualidade de vida no trabalho", geralmente associadas a um escopo mais amplo de inclusão dessa categoria, de acordo com diferentes perspectivas de análise.

Todavia, quanto à origem, os autores concordam que o seu surgimento remonta aos anos 50, como uma nova forma de abordagem das organizações, associada à corrente sócio-técnica, difundida pelo Instituto Tavistock de Londres e pelo Programa de Democratização

Industrial da Noruega (IDP), como também à corrente denominada job design, nos EUA, liderada pelo professor Louis Davis da UCLA. No Brasil essa corrente é conhecida como “análise e delineamento de cargos” (Garcia, 1980). A Davis é atribuída a introdução pública da expressão “qualidade de vida no trabalho” (Trist, 1981).

Entretanto, em função de sua ênfase nos aspectos psicossociais e motivacionais do trabalho, há quem procure associar a QVT, em suas origens mais remotas, à Escola de Relações Humanas, da década de 30 (Mayo e colaboradores) e à Escola Comportamentalista, particularmente à “teoria do enriquecimento de cargos” (*job enrichment*) defendida por Herzberg (Guimarães, 1995). Importa destacar que há outro ponto consensual na literatura que trata da QVT, qual seja, de que a sua disseminação está relacionada tanto com estudos sobre motivação, satisfação e clima organizacional, quanto com a administração participativa e a democracia industrial (Rodrigues, 1989; Moraes, 1990; Guimarães, 1995; Vieira, 1996).

Quanto à difusão dos estudos e sua aplicabilidade, ainda que o ideário da QVT remonte aos anos 50, foi somente a partir do final dos anos 70 que se presencia uma retomada na sua difusão, particularmente no ambiente industrial e nos EUA, em função do surgimento de “novos estilos gerenciais”, assentados no modelo japonês de gestão do trabalho, que enfocavam a conquista de qualidade/produtividade/competitividade associada a esforços de ampliação nos níveis de QVT (Vieira, 1996). Nessa evolução há que se considerar as diferentes concepções de QVT.

Nesse sentido, retomando a questão mais polêmica que permeia os estudos sobre a QVT, questiona-se sobre as diferentes concepções e interpretações que lhe são atribuídas. Conforme destacam Nadler e Lawler (1983) endossados por Fernandes e Gutierrez (1988), a QVT tanto pode ser concebida como uma variável, um método, uma abordagem ou um movimento como também, uma panacéia para a resolução de todos os problemas organizacionais. Acrescentar-se-ia uma concepção mais ampla, enquanto uma filosofia organizacional inovadora, associada a estilos democráticos e participativos de gestão e que remetem à questão política da cidadania (Guimarães, 1995).

Observa-se que a variabilidade de concepção está relacionada com a ideologia implícita e à própria interpretação de QVT, mais ou menos ampla. De acordo com Neri (1991) e Guimarães (1995), uma interpretação restrita trata a QVT apenas como um método de assepsia ambiental (melhorias somente no ambiente físico), ou de engenharia de segurança (redução de riscos). Também limitadas são as interpretações que se restringem aos aspectos ergonômicos do trabalho, ou exclusivamente correlatos à saúde física e ocupacional dos empregados ou,

ainda, aos aspectos psicológicos/comportamentais do trabalho (exploração do potencial criativo do empregado, perspectivas de crescimento profissional, informações sobre o seu desempenho, incentivos salariais). Todas essas interpretações assumem uma visão produtivista e despolitizada da questão, relacionada unicamente com a eficácia organizacional.

Uma concepção humanista ampla e crítica de QVT, obrigatoriamente inclui uma interpretação sócio-política, além de todos os demais aspectos supra citados que são, inegavelmente, significativos. Assim, o que se defende no presente trabalho é uma interpretação de QVT relacionada com “qualidade de vida” em geral, o que inclui a conquista da cidadania por parte do trabalhador, mantendo “uma relação direta e atávica com a democratização industrial”, enquanto compartilhamento do poder de decisão entre gerências e trabalhadores, assumindo-se uma forma de participação plena em todos os níveis decisórios (Guimarães, 1995). Assim compreendida, a participação plena dos trabalhadores nas decisões é considerada como um requisito fundamental para a conquista de QVT, pois, corroborando Neri (1991), não pode haver qualidade de vida no trabalho em ambientes autoritários.

3. RESULTADOS DA PESQUISA: O ESTUDO COMPARATIVO DE CASOS

Quando questionados sobre as suas interpretações pessoais de qualidade de vida no trabalho, tanto os representantes da direção quanto os trabalhadores das empresas pesquisadas revelaram pouco conhecimento sobre a questão, o que surpreende, por se tratar de tema atual e com ampla repercussão tanto nos meios acadêmicos quanto empresariais. Foram poucos os entrevistados que conseguiram apresentar uma interpretação ampla de QVT, relacionando-a com a democratização industrial e o processo decisório participativo.

Através das entrevistas procurou-se estabelecer uma análise comparativa da situação existente antes e após a introdução de inovações tecnológicas de base microeletrônica. Quando o entrevistado possuía experiência profissional anterior, solicitava-se uma avaliação comparativa com a atual, tratando-se da QVT. Entre ambas as categorias, os entrevistados que demonstraram um maior conhecimento acerca da questão, possuíam experiências anteriores em outros locais de trabalho e demonstraram um grau de politização acima da média. A escolaridade, nesse caso, representou uma influência menos significativa que a vivência política e a experiência profissional.

Com relação aos representantes da direção, os discursos permitiram identificar perfis e estilos gerenciais bastante diferenciados em todas as empresas pesquisadas. A maioria dos

gerentes, coordenadores, chefes e encarregados da produção entrevistados relacionou QVT exclusivamente com as condições físico-ambientais da fábrica, que consideram como garantia de saúde, segurança e satisfação no trabalho. Essa concepção aproxima-se da interpretação muito comum de QVT restrita apenas à assepsia ambiental, conforme Neri (1991).

As condições sociais e políticas, incluindo-se a participação dos trabalhadores nas decisões e a democratização das relações de trabalho foram citadas por apenas 8 entrevistados (aproximadamente 25% do total). Nesses casos, a administração participativa foi destacada como “um caminho para se ter QVT” e, mesmo aqueles que restringiram a sua análise aos aspectos físico-ambientais, reconheceram que havendo democracia e administração participativa, então há um aumento da QVT. Uma exceção refere-se ao gerente geral da Alfa (perfil bastante autoritário) que contraditoriamente avaliou que *“pode haver QVT sem ser associada à democracia e à participação”*.

Dentre as chefias, uma interpretação mais ampla de QVT, que destoou das demais, envolvendo tanto os aspectos físico-ambientais, como políticos e sociais, foi apresentada pelo chefe da Seção de Desenvolvimento do Produto da empresa Alfa, para quem QVT está condicionada à existência da administração participativa e da democracia industrial: *“a QVT tem na participação o seu elemento chave, através da qual as pessoas se sentem úteis e tomadoras de decisão. Inclui também a garantia de um bom ambiente físico de trabalho, mas com menos peso que a participação”*. Esse entrevistado demonstrou um estilo democrático de liderança e era inconformado com o autoritarismo e a concentração de poder vigentes na empresa, que atingiam não só os trabalhadores, mas também as chefias.

Um dos coordenadores de área da empresa Delta (coordenador da produção) percebe QVT diretamente associada aos resultados econômicos obtidos pela empresa: *“quando aumentam os lucros, aumenta o grau de QVT, pois são oferecidas melhores condições de trabalho, mais segurança e salubridade”*. No entanto, contrariamente, o coordenador de PCP da mesma empresa, acredita que quando a empresa está empenhada em crescentes níveis de produtividade, aumenta a pressão no trabalho e cai o nível de QVT.

Cerca de três entrevistados (gerentes de produção das empresas Gama e Omega e coordenador de qualidade da Delta) relacionaram QVT com os programas de qualidade total e a certificação pela ISO-9000. Porém, o gerente de produção da Gama evidenciou o seu ceticismo com relação aos resultados dos diversos programas de qualidade, iniciados na empresa e coordenados pelo Grupo de Qualidade, porque não oferecem, objetivamente, nenhuma

vantagem ao empregado. Situação semelhante foi constatada por Vieira (1996) em sua pesquisa em uma grande empresa industrial do setor mecânico de Santa Catarina.

Houve situações em que pôde-se perceber um imenso distanciamento entre o discurso gerencial e as condições objetivas de trabalho. É o caso do Diretor Administrativo da empresa Gama que demonstrou um entendimento mais abrangente de QVT, relacionada com *“um ambiente físico agradável, complementado por um ambiente social democrático, pois chefe carrasco não combina com QVT. O ambiente onde se trabalha deve proporcionar o desenvolvimento de idéias e das pessoas”*.

Todavia, as condições ambientais constatadas na Gama eram péssimas: muita poluição, ruídos excessivos, condições insalubres e perigosas de trabalho, calor excessivo. Os trabalhadores não dispunham sequer de um refeitório com condições higiênicas. A pressão imposta pelo novo gerente de produção para mais do que dobrar a produção mensal e racionalizar os procedimentos administrativos e operacionais, incluindo-se a cronometragem dos tempos, estava conduzindo ao estresse geral dos trabalhadores. Em setores onde a cobrança era mais intensa como o dos CNC, os operadores, apesar da pouca idade (entre 20-30 anos) declaram-se acometidos de insônia, pressão alta, gastrite e úlcera, doenças consideradas psicossomáticas e relacionadas com níveis exagerados de estresse.

Situações semelhantes foram denunciadas pelos operadores de máquinas CNC e convencionais das empresas Beta e Omega, sendo que nessa última, apesar da empresa colocar um médico à disposição, há mais de quatro anos não era feita uma avaliação geral da saúde dos trabalhadores. Na Omega também havia um cronometrista controlando os tempos de produção no chão da fábrica, em função da introdução de métodos de racionalização para a certificação pela ISO-9000 e a imposição de rentabilização máxima das máquinas CNC, consideradas um investimento muito alto. Na Alfa a situação era mais cômoda pois presenciava-se uma redução no volume de produção e a empresa praticava uma política de não demissão, em função da demanda cíclica de produtos complexos e custo envolvido com a recontração/treinamento da mão-de-obra.

Com relação às condições físicas e ambientais do trabalho, deve-se destacar que somente as pequenas ferramentarias (Beta e Delta) podem ser avaliadas como apresentando excelente nível, comparativamente a outras empresas do setor mecânico, no que se refere à organização, limpeza, segurança, conforto ambiental, com controle da poluição física e acústica, controle da temperatura e da luminosidade. Na Delta constatou-se também uma preocupação

com o projeto ergonômico dos postos de trabalho. As piores situações foram registradas na Gama e Omega, sendo que na Alfa, os entrevistados reconheceram que certas melhorias ambientais aconteceram a partir da aquisição dos CNC, em função das exigências com a aclimação ambiental e controle da poluição, mas ainda deixa muito a desejar. Ruídos excessivos, luminosidade insuficiente, piso da fábrica com problemas, arranjo físico inadequado e algumas condições de risco, como é o caso das pontes rolantes, ameaçam a segurança e prejudicam a qualidade de vida no trabalho e a própria produtividade.

Os trabalhadores, com poucas exceções, demonstraram um grande desconhecimento e distanciamento da questão QVT e inovações tecnológicas. A maioria corroborou a interpretação limitada de grande parte dos representantes da direção entrevistados, enfatizando a necessidade de incluir o oferecimento de benefícios sociais, como planos de saúde e refeitórios. No entanto, na Beta, onde prevalecia um excelente ambiente físico, os trabalhadores consensualmente avaliaram o ambiente social (relações de trabalho) como péssimo, dado o elevado grau de repressão e controle sobre os trabalhadores, o que ficou evidenciado durante a permanência da pesquisadora na fábrica.

Da mesma forma que alguns representantes da direção, nos casos das empresas que estavam introduzindo programas de qualidade total/ISO-9000 (Gama, Delta e Omega), uma parcela pouco significativa (menos de 20% dos trabalhadores entrevistados) relacionou QVT com esses programas, mas sem fornecer elementos complementares para uma análise mais profunda.

Dentre os trabalhadores apenas em alguns casos pontuais constatou-se uma concepção abrangente de QVT, como a apresentada por três entrevistados da empresa Alfa, três da Gama, dois da empresa Delta e apenas um da Omega os quais incluíram como indicadores de qualidade de vida no trabalho: o salário, considerado como o mais importante; o ambiente físico e social de trabalho; as condições assistenciais (alimentação, plano de saúde, estudo), a participação nas decisões e a democracia na fábrica. Um deles enfatiza as relações democráticas de trabalho, como o principal aspecto a ser considerado para existir qualidade de vida no trabalho: "*QVT é ser consultado, ser ouvido. A troca de opiniões, o companheirismo também. O ambiente físico também conta, mas não é tudo*" (fresador convencional - Alfa).

Os salários praticados pelas empresas, à exceção da Delta, foram considerados insatisfatórios e pagos de forma não equânime. Conforme já mencionado, um ponto comum entre os trabalhadores que demonstraram uma avaliação mais ampla de QVT foi a experiência profissional anterior em outros locais de trabalho e um grau de politização e criticidade mais elevado.

4. CONCLUSÕES DO ESTUDO

O estudo das relações que se estabelecem entre a qualidade de vida no trabalho e a introdução de inovações tecnológicas é complexo e desafiador.

Uma constatação sugestiva para o entendimento dessas relações é que a qualidade de vida no trabalho representa uma categoria praticamente desconhecida pelos representantes da direção e pelos trabalhadores que, limitadamente, associam-na à melhorias das condições físicas ambientais, ou seja, nada mais do que “um método de assepsia ambiental”.

Considerando-se a concepção ampla de QVT assumida no presente estudo, onde está implícita a noção de “qualidade política” concedida ao trabalhador, enquanto cidadão (o que pressupõe a democratização das relações de trabalho e do processo decisório), as conclusões apontam para a não ocorrência de qualidade de vida *latu senso* em nenhum dos casos analisados, ainda que os níveis de QVT sejam bastante distintos entre si.

O que se constatou em termos da avaliação dos dirigentes e dos trabalhadores foi uma concordância no sentido de que, dentre as empresas pesquisadas, a Delta é a que oferecia um grau mais elevado de QVT, de acordo com o entendimento que faziam, comumente associando este conceito às condições físico-ambientais (segurança, salubridade); bons salários; benefícios (plano de saúde, refeitório, transporte, financiamento dos estudos); enfim, todo um conjunto de coisas que “asseguram o bem-estar do trabalhador”, na visão dos entrevistados. Uma CIPA atuante (destoando das situações constatadas nas demais empresas estudadas) e casos raros de acidentes de trabalho contribuem para aumentar o nível de QVT. Porém, de acordo com o representante sindical, corroborado por mais dois entrevistados e um coordenador de área, o processo decisório é ainda muito centralizado com o gerente geral e a participação (de coordenadores e trabalhadores) nas decisões, em todos os níveis não existe, comprometendo uma perspectiva mais ampla de QVT.

A análise dos dados oferece elementos indicativos de que os trabalhadores que revelaram um desconhecimento maior sobre qualidade de vida no trabalho, além do baixo grau de escolaridade e qualificação profissional, não eram educados politicamente e não possuíam qualquer tipo de participação política na empresa ou na sua comunidade e, principalmente, restringiam a sua trajetória profissional ao atual emprego. Esta limitação impossibilitava uma visão mais abrangente da questão e a análise comparativa com outras realidades vivenciadas.

Os resultados apontam, também, no sentido de que a introdução de inovações tecnológicas não vem proporcionando uma ampliação dos níveis de QVT, como defendem alguns apologistas das inovações, pois não foram associadas a conquistas sociais e políticas no ambiente de trabalho. Ao contrário, sugerem que, nos casos em o objetivo da empresa passou a ser a máxima rentabilização dos novos equipamentos, através do aumento da produtividade e redução do *lead-time* (ciclo completo de produção), intensificou-se significativamente o ritmo de trabalho e os controles sobre a produção, gerando muita pressão física e psicológica, o que aumentou o estresse e as doenças decorrentes desse estado, reduzindo, portanto, os níveis de qualidade de vida.

Além disso, com a monitoração e controle da programação da produção pelos novos os equipamentos e sistemas (caso do CNC e do CAM), observa-se uma visível perda da autonomia e o controle sobre o processo de trabalho por parte do trabalhador que teve reduzido o seu espaço e a qualidade das decisões, incorrendo em redução da sua qualidade de vida no trabalho.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CHANLAT, Jean François. L'analyse sociologique des organisations: un regard sur la production anglo-saxonne contemporaine. *Sociologie du Travail*, n. 3, p.381-401, 1989.

FERNANDES, Eda Conte, GUTIERREZ, Luiz Homero. Qualidade de vida no trabalho: uma experiência brasileira. *Revista de Administração, USP, São Paulo*, v. 23, n.4, p. 29-38, out./dez. 1988.

GARCIA, Ramon. Abordagem sócio-técnica: uma rápida avaliação. *Revista de Administração de Empresas, Rio de Janeiro*, v.20, n.3, p.71-77, 1980.

GUIMARÃES, Valeska Nahas. *Novas Tecnologias de Produção de Base Microeletrônica e Democracia Industrial: estudo comparativo de casos na indústria mecânica de Santa Catarina*. Florianópolis, UFSC, 1995. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção). Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, 1995

- NADLER, David, LAWLER, Edward. Quality of work life: perspectives and directions. Organizational Dynamics, Winter, 1983.
- NERI, Agnaldo. Qualidade de vida no trabalho: modismo ou referencial para a valorização de recursos humanos. In: Seminário de Recursos Humanos. Florianópolis: UFSC, Departamento de Ciências da Administração, 1991. (não paginado). (mimeo).
- MORAES, Lúcio Flávio Renault de et al. Qualidade de vida no trabalho; uma pesquisa com administradores... In: Reunião Anual da ANPAD, XIV, 1990, Florianópolis. Anais...UFSC, 1990, v.6, p. 343-366.
- RODRIGUES, Marcus Vinícius. Uma investigação na qualidade de vida no trabalho de nível gerencial. In: Reunião Anual da ANPAD, XIII, Belo Horizonte. Anais... UFMG, 1989, v.3, n.13, p. 1913-1927.
- THIOLLENT, Michel. Organização do trabalho: problemas metodológicos. In: FLEURY, Afonso C. Organização do trabalho. São Paulo, Atlas, 1983. p. 54-83.
- TRIST, Eric L. The socio-technical perspective. In: VAN DE VEN, Andrew, JOYCE, William. Perspective on organization design and behavior. New Yor: John Wiley and Sons, 1981. Chapter Two, p. 19-75.
- VIEIRA, Adriane. Qualidade de Vida no Trabalho na Gestão da Qualidade Total: estudo de casos na Weg Motores de Jaraguá do Sul/SC. Florianópolis, UFSC, 1996. Dissertação (Mestrado em Administração). Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, 1996.