

MITOS E REALIDADES DO EFEITO DA TECNOLOGIA NA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UMA ABORDAGEM SÓCIO-TÉCNICA

Luciano Munck*

RESUMO

O presente artigo discute importantes questões que permeiam a qualidade de vida no trabalho. Tais questões giram em torno da consideração equilibrada dos fatores sociais e técnicos da organização, como também ressalta algumas questões trazidas pela tecnologia que impactam o mundo do trabalho.

Palavras-chave: Tecnologia; Abordagem sócio-técnica; Qualidade de vida no trabalho.

A organização na perspectiva sócio-técnica é, em primeira mão, um sistema aberto. Ela interage com o ambiente, é capaz de auto-regulação e possui a propriedade de equifinalidade, ou seja, pode alcançar um mesmo objetivo a partir de diferentes caminhos e usando diferentes cursos. Ela é formada por dois subsistemas: o subsistema técnico – que são as máquinas, equipamentos, etc. - e o subsistema social – que são os indivíduos, seus comportamentos, capacidades, cultura, sentimentos e tudo de humano que o acompanha.

O mundo interno dos indivíduos é formado por seus instintos, inconsciente, capacidades inatas, superego, crenças e valores. A relação com o ambiente externo é controlada pelo seu ego ou consciente. Esses indivíduos também apresentam diferenças em termos de necessidades e expectativas. Assim, os modelos e estruturas de trabalho que os motivam não são únicos. Todavia a Escola Sócio-Técnica considera

* Administrador, mestre em Engenharia de Produção pela UFSC, professor do curso de Administração da UEL

que o comportamento das pessoas face ao trabalho depende da forma de organização deste trabalho e do conteúdo das tarefas a serem executadas, pois o desempenho das tarefas e os sentimentos a elas relacionados – responsabilidade, realização, reconhecimento, etc. – são fundamentais para que o indivíduo retire orgulho e satisfação do seu trabalho (TRIST, 1981).

O subsistema técnico e o subsistema social de determinado sistema de trabalho devem ser considerados particularmente em suas relações e otimizados conjuntamente, para que os objetivos organizacionais sejam atingidos ao mesmo tempo em que alcançamos o desenvolvimento e a integração dos indivíduos. Ou seja, delinear um sistema técnico que se transforme em tarefas e empregos que considerem as necessidades e características fundamentais dos seres humanos (MURRAY, 1977).

Contudo, essa otimização conjunta deve sempre buscar a consecução de um objetivo final – definido na abordagem sócio-técnica como tarefa primária – que no caso das organizações industriais é a obtenção de lucros. Essa proposição, aparentemente positivista e simplista, é essencial para que a abordagem sócio-técnica não seja considerada como uma simples forma de experimentação social, mas uma forma de buscar, em última instância o desenvolvimento de organizações mais eficazes.

Os Impactos da Tecnologia

As empresas, como também outras coletividades, têm necessidade inadiável de regular suas atividades. Pois, as organizações não são meras coleções de indivíduos, mas entidades com vida e dinâmica próprias, que transcendem as consciências e os interesses particulares de seus membros.

Com a crescente conscientização da importância do uso da informação e o advento das novas tecnologias de informação, os empresários e executivos têm procurado adotá-las. Mas, na maioria dos casos, utilizando-as para fazer com mais rapidez o que sempre se fez: manipular índices e números convencionais. Na verdade, os reais benefícios advindos da tecnologia, exigirão uma real transformação na estrutura organizacional, no processo decisório e no “*Modus Operandi*”.

PETTERS (1988), recentemente apresentou um modelo de

organização, caracterizada como sendo “porosa” contrapondo com o que ele chamou de rígida e intocável estrutura das empresas atuais. Uma organização “porosa” como o próprio nome diz, é receptiva às tendências do ambiente. A iniciativa de simplesmente coletar e disseminar informação pela empresa não é suficiente para que a mesma maximize o potencial e obtenha vantagem competitiva. Muitas companhias que assim procederam tiveram problemas para encontrar executivos que realmente usassem as informações, ou que tais informações tivessem credibilidade e relevância aos usuários(GILAD, 1989).

De acordo com PORTER (1985), existem quatro etapas que contribuem para transformar tecnologia em vantagem competitiva a saber:

1. identificação de todas as tecnologias aplicáveis ao negócio;
2. identificação das tecnologias potencialmente relevantes em outros setores industriais;
3. previsão da trajetória provável da mudança tecnológica;
4. envolvimento em pesquisa tecnológica de modo a criar uma massa crítica de conhecimento e pessoas, superior à concorrência.

Impactos da Tecnologia no Trabalho

A intensidade da reação que os trabalhadores podem ter frente à inovação tecnológica pode ser compreendida tendo em vista a análise de dois efeitos individuais causados por este processo:

- Technostress – inabilidade de acompanhar as mudanças, causadas pelo computador, de modo saudável;
- Cyberphobia – medo de computadores e coisas relacionadas a eles.

Em relação as habilidades exigidas para a realização das tarefas, há duas tendências entre os autores pesquisados : para um grupo, as novas tecnologias degradam as funções e os operadores, enquanto que para outro grupo, freqüentemente as habilidades exigidas aumentam a automação.

Uma questão interessante resultante da observação das empresas de alta tecnologia é que elas empregam, proporcionalmente, menos trabalhadores de produção e membros de grupos minoritários do que as fábricas do setor privado em geral. Contudo, o impacto das novas tecnologias, não se restringe às pessoas e a como elas reagem. As pessoas formam grupos de diferentes tipos e pelos mais diversos motivos e esses

grupos também sofrem impactos e reagem à tecnologia. No grau mais abrangente de agregação, a empresa, como resultado da reunião de todos os grupos que a compõem, também sofre o impacto da tecnologia e reage a ela.

Uma vez que tecnologia é capaz de reduzir o tempo gasto para a realização de uma tarefa, uma análise muito pouco explorada é a discussão sobre a quem pertence o tempo do trabalhador liberado pela utilização de novas tecnologias.

Avaliar o impacto da tecnologia é tarefa complicada. Pois as mudanças tecnológicas interagem com, e são afetadas por, alterações nos outputs, padrões de consumo, concorrência internacional e outros fatores; o que abre um enorme leque para que estudos sejam realizados com intuito de melhorar a adequação a estas variáveis.

A Qualidade de Vida no Trabalho

O interesse pelo tema qualidade tem aumentado no mundo desde o final da década de setenta e , com maior ênfase no Brasil, no final da década de 80. A partir daí o Brasil foi assolado por um modismo que vinha povoando as discussões acadêmicas dos teóricos da racionalidade instrumental em outras partes do mundo. O tema Qualidade de Vida no Trabalho – QVT vem ganhando destaque nos planos da literatura e das experiências voltadas para a sua humanização, colocando em evidência a dimensão humana do trabalho, dentro de uma perspectiva construtiva e humanizadora.

Segundo ALBRECHT (1988), os Recursos Humanos são considerados por muitas organizações como o seu capital mais caro e passam a preocupar, à medida que os custos se elevam nesta área. Esta percepção está relacionada aos índices crescentes de absenteísmo, turnover e sobretudo ao considerável aumento dos problemas de saúde que vêm afetando o desempenho de muitos indivíduos na execução de suas atividades profissionais. Indicadores são evidentes, como a grande utilização do álcool e das drogas, que nos últimos tempos, têm presença assegurada nos ambientes organizacionais.

Algumas pesquisas vem sendo realizadas, mostrando a importância do conteúdo do trabalho em relação ao nível de satisfação dos trabalhadores, com reflexos direto no desempenho e na Qualidade de vida.

Segundo ISHIKAWA (1990), podemos focar qualidade de duas maneiras distintas. A pequena qualidade é aquela que se limita às características de produtos e serviços consideradas importantes para seus usuários e compradores e, a grande qualidade que envolve a satisfação comum de várias pessoas, grupos e comunidades envolvidas na vida de uma organização. É importante lembrar que diversas pesquisas e experiências têm apontado as mudanças no gerenciamento das pessoas como catalisadores de ganhos de produtividade e competitividade.

De acordo com FERNANDES & BECKER (1988), é facilmente constatado, que cada vez mais os trabalhadores se queixam das rotinas que são submetidos, aliado à subutilização de suas potencialidades e talentos, como também condições de trabalho inadequadas. Estes problemas apresentam conseqüências extremamente negativas tanto para os indivíduos como para as organizações.

Desta forma, passa a ser prioridade repensar a relação do indivíduo com a organização, identificando com maior profundidade e especificidade os aspectos que afetam a Qualidade de Vida no Trabalho. Muitas pessoas adoecem por causa do trabalho e esta situação esta presente de norte a sul e de leste a oeste, em se tratando de sociedades industrializadas. Em decorrência disso, alguns indicadores estão presentes e são visíveis em relação à Qualidade de Vida. Aumento do índice de acidentes, surgimento de novas doenças, utilização crescente de drogas, consumismo exagerado e gradativa perda de contato do homem com a natureza. Aliado a tudo isto, evidencia-se a alienação e a perda do significado do trabalho. A partir daí, justifica-se o porque de temas como Qualidade de Vida no Trabalho, estarem sendo amplamente discutidos e pesquisados.

ABSTRACT

The present article discusses important issues which involve studies about life quality at work. Such issues are about a balanced consideration of social and technical factors in the organization, and also point out some issues that come along with technology which impact the working world.

Key words: Technology; Social-technical approach; Life quality at work.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALBRECHT, Karl. *O gerente e o estresse: faça o estresse trabalhar por você*. Rio de Janeiro: Zahar, 1988.
- FERNANDES, Eda C., BECKER, João L. *Qualidade de Vida no Trabalho – QVT: a realidade dos CPD'S*. In: Encontro Nacional da Associação Nacional de programas de pós-graduação em Administração – XII; Natal. Anais... Belo Horizonte: ANPAD, 1988, págs. 1776-1792.
- GILAD, Benjamin. *The role of organized competitive intelligence in corporate strategy*. The Columbia Journal of World Business, New York, V.24,n.4, p.29-35, Winter 1989.
- GREENWOOD, E. *Métodos de la investigación social*. Buenos Aires, Paidós, 1973.
- HYMAN, Hebert. *Pesquisas: princípios, casos e processos*. Rio de Janeiro, Lidador, 1967.
- HACKMAN, J. Richard & OLDHAM, Greg R. *Development of the Job Diagnostic Survey*. Journal of Applied Psychology, 60(2):159-70, 1970.
- ISHIKAWA, K. *Introduction to total quality control*. JUSE Press, 1990.
- MURRAY, H. *Uma Introdução aos Sistemas Sócio-Técnicos ao Nível do Grupo de Trabalho Primário*. São Paulo: EAESP/FGV, 1977 (Apostila).
- PETERES, TOM. *Restorms americam competitiveness*. The Academy of Mangement Executive, p.103-109, May 1988.
- PORTER, Michael E. *Competitive Strategy : Techniques for analysing industries an competitors*. New York: Free Press, 1980.396p.
- TRIST, E.L. *The Evolution of Sociotechnical Systems*. Documento n.2, Ontario Quality of Working Life Center, Junho, 1981.