

Análise Ergológica da Gestão das Atividades dos Técnicos em Eletrônica

Simone de Bruim Babisk Mezadre
simone.bruim@hotmail.com
UFES

MONICA DE FÁTIMA BIANCO
mfbianco@ig.com.br
UFES

Resumo: O presente artigo teve como objetivo colocar em evidência a dinâmica do trabalho efetuado pelos técnicos em eletrônica numa empresa prestadora de serviço localizada no sul do estado do Espírito Santo. Orientada pela perspectiva ergológica, foi possível contextualizar os processos de trabalho e identificar diferenças entre o trabalho prescrito e o trabalho real. Foi possível ainda identificar de que modo os trabalhadores participam das condições de transformação das atividades impostas. Estes saberes contribuem para validação e questionamento do trabalho no sentido de transformá-lo a partir da experiência dos trabalhadores, já que aproxima da realidade do trabalho, dos desafios e conflitos que permeiam o ambiente, ajudando a gerir as impertinências das condições de trabalho. O método de pesquisa utilizado foi pesquisa de campo, com entrevistas semi-estruturadas, diários de campo e observação participante. O resultado deste artigo permitiu compreender que a gestão do trabalho tem forte influência na dinâmica vivida, onde se mobiliza diferentes valores, saberes e experiências, pois cada trabalhador traz consigo uma bagagem histórica única

Palavras Chave: técnicos em eletrônica - ergologia - usos de si - renormalizações - normas antecedentes

1. INTRODUÇÃO

Num mundo contemporâneo, as pessoas são essenciais ao sucesso socioeconômico das empresas onde atuam. E quanto mais os resultados organizacionais dependem das pessoas, maior é a necessidade das organizações em compreender a natureza humana em todas as suas dimensões. Torna-se importante então, o enriquecimento da compreensão sobre a complexidade das individualidades e da experiência vivida em coletivo.

Segundo Davel & Vergara (2008) as pessoas estão em ação e em permanente interação, que expressam sua subjetividade por meio de palavras e de comportamentos não verbais. O ser humano é dotado de uma vida interior, fruto de sua história pessoal e social.

Sabendo-se então que não há modelo único de interpretação das mudanças no trabalho, faz-se necessário estar atento às atividades das pessoas que trabalham. A forma de analisar a atividade do trabalho utilizada neste artigo é a perspectiva ergológica. Ergologia é a aprendizagem permanente dos debates de normas e valores que renovam indefinidamente a atividade.

“Ir ver o trabalho de perto, para colocar os verdadeiros problemas e negociar as soluções”. Esta é uma proposta defendida pela Ergologia, cujo objetivo, segundo Schwartz & Durrive (2010) não é apenas contemplar a atividade, mas tem como pretensão servir aos que trabalham cotidianamente para recriar o seu ambiente de trabalho e estimular a pôr em palavras seu ponto de vista sobre as atividades que executa, a fim de confrontá-los com diferentes saberes.

Este artigo tem como finalidade colocar em evidência a dinâmica do trabalho efetuado pelos técnicos em eletrônica e verificar a existência de saberes produzidos e compartilhados pelos trabalhadores.

2. PROFISSIONAIS TÉCNICOS EM ELETRÔNICA

A importância dos profissionais técnicos, mais precisamente os profissionais do serviço pós-venda, está diretamente ligada à manutenção do bom relacionamento com os clientes, por parte do fabricante, já que, segundo Figueiredo (2006, p.225) é através da manutenção de uma carteira de clientes fiéis que uma empresa pode minimizar a dependência de estar continuamente conquistando novos clientes, numa frenética luta com números cada vez maior de concorrentes.

Ainda segundo o autor, a redução do número de diferenciação entre produtos concorrentes fez com que a decisão de compra por parte do cliente ficasse influenciada não só pela relação entre valor percebido do produto e seu preço, mas também pela comparação entre a qualidade do serviço oferecido e seu custo para o cliente.

A satisfação que um produto proporciona não é relacionada apenas ao produto em si, mas também ao pacote de serviços que o acompanha. Assim sendo, a importância destes profissionais técnicos para as empresas fabricantes, se dá a partir do momento em que sua função seja de garantir a satisfação, ajudando a fidelizar o cliente e a divulgar a boa reputação da empresa também para outros possíveis compradores.

Por outro lado, aos clientes de modo geral, a sua importância se dá já que produtos cada vez mais complexos são mais sensíveis à necessidade de serviços especializados. Produtos com componentes eletrônicos, como televisores, computadores e até mesmo automóveis, exigem suporte especializado quando apresentam algum problema. Porém, à medida que cresce a venda de produtos, não aumenta, na proporção adequada, o número de pessoas habilitadas para fazer a manutenção dos mesmos (FIGUEIREDO, 2006).

A atividade exercida por estes profissionais enfrenta uma série de incertezas, dificuldades e desafios. A proposta aqui apresentada é a realização de um estudo buscando contextualizar, através da perspectiva ergológica os processos de trabalho destes profissionais técnicos e identificar diferenças entre o trabalho prescrito do trabalho real. Através deste estudo poderá ser identificado ainda de que modo os trabalhadores participam das condições de transformação das atividades impostas.

3. TRABALHO HUMANO

O trabalho é um conceito complexo não só porque suas práticas variam de uma situação a outra, mas também porque seu sentido varia ao longo do tempo e de uma sociedade para a outra (TERSAC & MAGGI, 2004).

Em situações reais, nem sempre o trabalho que foi planejado, com objetivos bem específicos condiz com o trabalho efetivamente realizado. Quando o trabalhador realiza suas atividades, ele não mobiliza apenas sua formação e treinamento, mas também suas experiências, sua história de vida e a sua visão de mundo.

Esta situação pode ser confirmada por Schwartz (2007) quando o mesmo afirma que o trabalho efetuado não corresponde apenas ao trabalho esperado e fixado por regras. Ao realizar o trabalho, a pessoa se encontra diante de inúmeras fontes de variabilidades, como: pães, dificuldades de previsão, fadiga, efeitos da idade, entre outros fatores.

Souza e Bianco (2007, p.03) alegam que “qualquer situação de trabalho exige do trabalhador escolhas, análises, arbitragens e ponderações no seu dia-a-dia. O trabalhador sempre tem que fazer escolhas e análises para gerir, por exemplo, a realização virtual de objetivos versus realização coletiva, a qualidade versus a quantidade”.

Segundo Araujo & Alevato (2011) a história de cada um é uma dimensão inevitável nas situações de trabalho: é o encontro entre homens, portadores de experiências, de saberes, de competências, de singularidades de trabalho marcadas por múltiplas dimensões, típicas de um produto engendrado historicamente. De acordo com os autores, o homem se qualifica, consolida e/ou recria todos os dias.

Para Schwartz (2007), a prescrição de uma determinada atividade é incapaz de promover todas as antecipações necessárias à execução da mesma, e para preencher esta lacuna entre o prescrito e o realizado, o trabalhador faz uso do seu conhecimento arbitrando de acordo com seus valores, experiências e sua história, fazendo com isso, a reconfiguração da prescrição anterior.

4. ERGOLOGIA

As situações de trabalho podem ser estudadas a partir de uma abordagem centrada na análise de situações reais de trabalho: a Ergologia.

Surgiu como desdobramento da Ergonomia, que é a ciência do trabalho e que segundo Tersac & Maggi (2004) a mesma não se limita a formular regras de estruturação do trabalho,

mas trata também do modo de regulação destes processos (do trabalho). Este desdobramento se deu também, segundo Almeida & Bianco (2007), devido ao foco de a Ergonomia ser centrada na situação de trabalho em si e à limitação de seu aporte teórico para leituras mais complexas, sendo assim necessário criar um novo construto que permitisse tal análise.

Para Schwartz & Durrive (2007), a Ergologia se constitui em um projeto de melhor conhecer e intervir sobre as situações de trabalho para transformá-las. Permite compreender a atividade como resultado de inúmeros componentes, que podem variar de acordo com cada contexto, cada indivíduo, o que confirma sua complexidade. “Parte da análise cuidadosa dos estudos indicativos da distância entre o trabalho prescrito e o trabalho real” (LIMA e BIANCO, 2009, p.630).

Ainda segundo os autores, o objetivo da abordagem ergológica é o desvendamento da vivência dos sujeitos em relação à organização do trabalho. O trabalhador, em função de suas interpretações, age sobre o próprio processo de trabalho e traz uma contribuição à construção e à evolução das relações sociais do trabalho. Dejours (2005) reforça a necessidade de um cruzamento entre a construção integrada do conhecimento referente à inter-relação complexidade humana/trabalho e a efetivação de pesquisas e práticas coerentes ao mesmo conhecimento.

“como seria possível, nas situações reais de trabalho, examinar condutas concretas tomando como referência comportamentos ideais presumidos a partir de teorias? Remete-nos assim a uma reflexão essencial que parte do reconhecimento da “incompletude” do conhecimento científico existente sobre a complexidade humana em situações de trabalho e que nos exige uma sensibilidade constantemente aberta a observações e vivências do cotidiano”. (DEJOURS, 2005, p.10).

Esta abordagem tem como principal foco a participação ativa do trabalhador na realização de suas atividades de trabalho e leva em consideração alguns fatores que estão intimamente ligados e que são fundamentais para o desenvolvimento do estudo: as Normas Antecedentes, Renormalizações e os Usos de Si.

4.1. NORMAS ANTECEDENTES

As Normas Antecedentes são tudo aquilo que conduz uma ação a uma direção concebida anteriormente. Estão vinculadas aos regulamentos, procedimentos e tecnologias encontradas em uma situação de trabalho e são responsáveis pela determinação dos parâmetros elementares para que o trabalho ocorra.

Segundo Almeida e Bianco (2007, p.15) “as normas antecedentes são permeadas de valores, cultura e ciência, em âmbito coletivo, social. Indo além, elas abarcam de meios físicos (materiais e equipamentos) para desenvolver atividades até as tecnologias de gestão propriamente ditas”. Ainda segundo os autores, estes valores que permeiam as Normas Antecedentes podem ser considerados como parâmetros que irão fazer com que o indivíduo opte por determinada conduta. E como a atividade de trabalho é repleta de escolhas, esses valores são constantemente requisitados.

Dentre as Normas Antecedentes, há as normas do grupo, que geralmente são distintas das normas da instituição. Isso porque elas não são escritas, mas criadas a partir da atividade de trabalho, contrariamente às outras. Segundo Schwartz & Durrive (2007), há uma continuidade e descontinuidade entre essas duas modalidades de Normas Antecedentes.

4.2. RENORMALIZAÇÕES

As Renormalizações correspondem àquilo que o trabalhador faz na atividade do trabalho de acordo com a sua própria interpretação diante de um contexto de normas antecedentes, já que as atividades envolvem variáveis a serem seguidas, escolhas e ponderações.

Segundo Schwartz (2003), se este concentrado de história é sempre de uma parte inacabada, significa que a história se reescreve em permanência, que novas normas de construção de saberes, de construção do social, que renormalizações incessantes ocorrem em todos os lugares onde os grupos humanos se mobilizam para produzir. Schwartz & Durrive (2010), afirmam que a Renormalização é o retrabalho permanente das normas antecedentes e uma produção de normas na própria atividade.

Lima e Bianco (2009) afirmam que existem diferenças importantes entre o fazer e o fazer rápido. Não se trata simplesmente de agir com mais velocidade, mas agir de outra forma, reorganizando as seqüências de tomada de informação e de gestos. Essa modificação não é uma questão de inteligência, mas de experiência, o que requer um tempo significativo, desconsiderando instruções e prescrições dadas.

4.3. USOS DE SI

Os Usos de Si, segundo Figaro (2009), se dão pelo embate entre normas, protocolos e leis; e pelo ineditismo da atividade real, cuja efetivação renormaliza cada ato desempenhado pelo ser que trabalha, bem como transforma sua relação com o outro, com a sociedade.

Como as normas não antecipam tudo, então, para Schwartz & Durrive (2010) “trabalhar é arriscar, é fazer Uso de Si. As dramáticas do Uso de Si têm a vantagem de sugerir as modulações tendenciais que afetam o engajamento das pessoas e do psiquismo nas transformações do trabalho. O trabalhador o fará de acordo com sua história e de acordo com seus próprios valores.

Schwartz (2003) afirma também que são as situações de auto-experimentação num confronto entre as normas antecedentes e a necessidade de renormalização, já que cada pessoa vai “lidar” com as deficiências das normas a seu modo, pois não se pode fazê-lo de forma padronizada.

Segundo Souza & Bianco (2007) a gestão dos Usos de Si ocorre em todos os níveis hierárquicos, fazendo que todos os seus membros estejam todo o tempo gerindo seu próprio trabalho e suas relações sociais. Desta forma, não existe mais gestores e geridos.

5. METODOLOGIA

Dentro dos aspectos metodológicos, na parte inicial da pesquisa foi utilizada a pesquisa bibliográfica, ou seja, através de pesquisa disponível em livros, dissertações, artigos, revistas especializadas e internet.

Após a realização da pesquisa bibliográfica, a pesquisa foi caracterizada quanto aos fins como pesquisa descritiva, pois expôs as características dos trabalhadores da empresa pesquisada em relação ao “saber-fazer” de suas atividades, assim como a maneira de executá-las, segundo a experiência de cada trabalhador. É classificada quanto aos meios como pesquisa de campo, incluindo entrevistas, observação participante e diários de campo.

Segundo Gil (2002), a pesquisa descritiva tem por finalidade estudar as características de um grupo, ao mesmo tempo possuindo caráter avaliativo, uma vez que visa verificar a existência ou não de similaridades, através de comparações dentro deste grupo. Quanto à

pesquisa de campo, para Vergara (2000, p. 47) “pesquisa de campo significa investigação empírica realizada no local onde ocorre ou ocorreu um fenômeno”.

A amostra da pesquisa utilizada foi a amostra por conglomerado (Vergara, 2000), e a coleta de dados foi realizada através de observação participante, formulários, diários de campo e entrevistas de semi-estruturada, com o objetivo de obter informações relacionadas aos “Usos de si” dos técnicos em eletrônica frente às normas antecedentes e as respectivas adaptações (renormatizações) das mesmas.

6. RESULTADO

A empresa pesquisada será aqui denominada como TEC LIFE Eletrônica. Empresa de manutenção de aparelhos eletro-eletrônicos, localizada no sul do estado do Espírito Santo. Posto de serviço autorizado, a empresa presta serviço especializado na manutenção de aparelhos de som, TV, DVD, forno de microondas, aparelhos de fax, monitores LCD, retroprojetores, notebooks, nobreaks, mesas e caixas amplificadoras de som, assim como instalação de sonorização ambiente e de projetores de imagens.

Com um quadro funcional formado por profissionais que atuam na administração, área técnica, atendimento ao cliente, serviços em domicílio e serviços gerais (vale salientar que o foco da pesquisa é a atividade dos técnicos em eletrônica), as atividades voltadas para a prestação de serviços desta empresa se resumem nas etapas descritas na tabela abaixo:

Tabela 1: Relação de Atividades

Etapas	Descrição de Atividade
1ª Etapa: Recepção do Aparelho e Entrevista com o Cliente	Recepcionar o cliente indagando qual o defeito apresentado, buscando-se obter o maior número de informações possíveis quanto ao defeito dos aparelhos, facilitando assim o diagnóstico do defeito reclamado.
2ª Etapa: Distribuição dos Serviços e Alocação dos Aparelhos	Fazer a distribuição dos serviços, de acordo com a especialidade de cada técnico e guardar os aparelhos a serem analisados de acordo com o tipo, modelo ou marca, e ainda de acordo com a classificação do serviço: se é garantia do fabricante ou fora da garantia.
3ª Etapa: Realização do Diagnóstico, Descrição e Orçamento dos Serviços Necessários	Fazer análise do defeito reclamado, assim como a realização do diagnóstico do defeito, possível causa, descrição das peças a serem substituídas ou reparadas, estimar o tempo para a realização do serviço, verificar a disponibilidade da peça a ser substituída, assim como o prazo para aquisição da mesma em caso de ausência em estoque, definir o valor do serviço a ser executado. Em caso de aparelhos que estão dentro do prazo de garantia do fabricante, as peças são solicitadas diretamente à fábrica.
4ª Etapa: Realização de Contato com Cliente para Informação do Orçamento	Contatar o cliente, seja por meio de ligação telefônica ou por envio de e-mail, a fim de informar ao mesmo o diagnóstico de seu aparelho, assim como o orçamento, formas de pagamento e prazos de execução do serviço a ser realizado e prazo de garantia, em caso de aprovação do orçamento.
5ª Etapa: Execução do Reparo e Teste do Aparelho	Em caso de aprovação do orçamento por parte do cliente, efetuar a compra da peça, ou em caso de aparelhos em que não haja a necessidade de troca de componentes ou caso exista o mesmo em estoque, executar o serviço descrito. Em caso de troca de componentes, separar o mesmo para que seja devolvido ao cliente. Após reparo, deixar o aparelho em funcionamento a fim de verificar a qualidade do conserto realizado.
6ª Etapa: Realização de Higienização e Embalagem do Aparelho Reparado	Após o teste do aparelho, o mesmo deverá ser higienizado, embalado e acondicionado em local apropriado a fim de facilitar a identificação do mesmo no ato da retirada pelo cliente.
7ª Etapa: Realização de Contato com o Cliente para Informação de Execução do	Contatar o cliente, seja por meio de ligação telefônica ou por envio de e-mail, para informar ao mesmo da finalização do serviço contratado. Oferecer ao cliente o serviço em domicílio,

Serviço	caso seja conveniente.
8ª Etapa: Explicação dos Serviços Executados e Teste do Aparelho no Ato da Entrega	No ato da entrega do aparelho, o mesmo deverá ser testado juntamente ao cliente, a fim de que o mesmo possa verificar o funcionamento de seu aparelho. Deverá ainda ser explicado com detalhes ao cliente, o serviço que foi executado pelos técnicos.
9ª Etapa: Fechamento da Ordem de Serviço	Após esclarecimento das dúvidas do cliente, a ordem de serviço será finalizada, sendo entregue ao cliente o termo de garantia com a descrição dos serviços realizados, assim como o prazo e abrangência da garantia.
10ª Etapa: Recebimento dos Serviços Prestados	Receber do cliente o valor acertado pelos serviços prestados.
11ª Etapa: Pesquisa de Satisfação	Nos casos em que os clientes foram atendidos em domicílio, deverá ser realizado de forma aleatória, contato com o cliente a fim de verificar o nível de satisfação do mesmo em relação aos serviços prestados pela empresa. No caso de aparelhos durante o prazo de garantia do fabricante, esta pesquisa de satisfação é realizada pelo fabricante.

Após análise das normas pré-estabelecidas (normas antecedentes) e depois de comparar com as entrevistas e diários de campo, além da observação participante, algumas situações foram destacadas por se diferenciarem das situações prescritas e ainda por relatarem a realidade das atividades dos técnicos pesquisados.

O que pôde ser analisado da percepção dos técnicos em relação às empresas fabricantes foi uma grande desmotivação. Os técnicos alegam que quando os representantes dos fabricantes procuram o posto de assistência técnica para oferecer parcerias, os mesmos afirmam que treinamento e suporte técnico serão prioridades, e que os técnicos serão sempre amparados nos casos de abastecimento de estoque de peças de aparelhos que saírem de linha, para que o posto possa continuar a consertar os aparelhos mesmo fora do prazo de garantia. Mas segundos os técnicos, isso não acontece.

Quando o prazo de garantia de um aparelho acaba, e quando os mesmos precisam encomendar uma peça original para consertar o aparelho do cliente, a fábrica afirma que já não possui mais a peça para fornecer ao posto. Na visão dos técnicos, só existe relação de apoio entre fábrica e posto autorizado enquanto o aparelho está no mercado. Saiu da linha de fabricação, se der defeito, vira sucata. Mas é exatamente quando o aparelho sai da garantia, que o posto técnico passa a ter algum lucro. Então, para os técnicos, não existe parceria e muito menos compromisso com o trabalho dos postos autorizados.

Eles afirmam que não existe nenhum estímulo para a realização de serviços em garantia, já que quando precisam de peças para reposição, tem que recorrer ao mercado alternativo para obtenção das mesmas, e que às vezes as peças oferecidas por este mercado são de qualidade superior àquelas fornecidas pelo fabricante.

“ Quando é para consertar micro system e outros aparelhos baratinhos a fábrica manda pra gente, mas quando é consertar uma LCD a fábrica manda a gente despachar o aparelho para o Centro de Reparo deles. A gente perde um tempão embalando, tirando nota fiscal e chamando a transportadora. Consertar que é a nossa área mesmo, a gente não pode fazer. Desse jeito a gente não aprende a consertar estes modelos novos e quando o aparelho sair da garantia a gente não vai saber o que fazer, a gente fica desatualizado. A função da fábrica é manter a gente sempre atualizado, mas já tem mais de três anos que ela não faz nenhum treinamento com a gente e quando a gente precisa da ajuda deles, a gente tem que ficar um tempão tentando uma ligação pra falar com eles. E-mails que a gente manda para pedir ajuda para resolver algum problema, eles só respondem no dia seguinte, quando respondem...” (Antônio, departamento de vídeo).

Torna-se clara nesta situação, que existe um “vácuo” entre o trabalho prescrito e o trabalho real. Fica claro ainda a insatisfação gerada quando parte do prescrito capaz de orientar, de trazer benefícios e de ajudar no desempenho da atividade real não é cumprida.

Outra situação que chamou a atenção foi a tomada de decisão por parte do técnico em consertar o aparelho mesmo sem a aprovação do cliente. Segundo o técnico aqui denominado “Antônio”, muitas vezes é necessário consertar o aparelho para confirmar se o diagnóstico está correto. Então se ele for desmanchar o serviço já executado para só fazer novamente depois que o cliente autorizar o serviço, ele terá um retrabalho que às vezes pode acabar danificando a peça utilizada ou até mesmo o aparelho. Então, se não for possível conseguir a aprovação do cliente na hora em que o aparelho estiver aberto na bancada, ele acaba consertando o aparelho mesmo sem a autorização do cliente e depois se o cliente não autorizar o serviço, o técnico explica o ocorrido e tenta a aprovação do mesmo através de um desconto. Os técnicos alegam que assumem este risco pois às vezes é mais vantajoso que o serviço saia mais barato do que ter o retrabalho e o aumento do tempo de mão de obra para a realização daquela atividade.

Esta situação pôde ser confirmada por Schwartz (2007) quando afirma que trabalhar é sempre dar conta de problemas, lidar com a variabilidade inerente às situações reais, criar novos modos operatórios e inventar ardis para tornar menos pesada sua tarefa e mais eficiente sua prática. Ainda segundo o autor, assim como a atividade necessária para cobrir a diferença entre o prescrito e o real, a produtividade do trabalho é sempre enigmática.

Durante a pesquisa, foi possível observar que os técnicos não seguem a norma pré-estabelecida no que se refere à seqüência de entrada das ordens de serviço. Os mesmos afirmam que apesar de terem um prazo para elaborar os orçamentos, eles dão prioridade aos aparelhos de empresas (por exemplo, projetores de imagens e aparelhos de fax). Eles acreditam que existe muito mais urgência na manutenção de um aparelho utilizado como ferramenta de trabalho do que um aparelho utilizado em uma residência. Nestes casos, na maioria das vezes, o orçamento é passado ao cliente no mesmo dia, sendo que o prazo médio é de três dias.

Quanto à liberação de peças para a execução de serviços internos por um único funcionário, como era prescrito, segundo a opinião dos técnicos, nunca funcionou. O técnico responsável pelo departamento de vídeo aqui denominado como “José” alega:

“Toda vez que o funcionário que libera as peças sai para resolver alguma coisa, o nosso trabalho pára. Tive que reclamar muito até o pessoal perceber que isso não funciona. Eles pedem para eu fazer outro aparelho enquanto o responsável pela liberação das peças não chega, mas eles não sabem o trabalho que dá montar e desmontar um aparelho, e não sabem também a raiva que a gente sente de saber que nosso trabalho está parado porque outra pessoa não pode pegar uma peça, uma coisa tão simples, que qualquer um pode fazer”.

Segundo ele, outro funcionário da recepção “quebrava” a regra e liberava a peça para que os funcionários do departamento técnico pudessem dar continuidade às suas tarefas. Neste momento ele acaba por fazer “uso de si”, pois geria a situação de acordo com sua experiência, onde o mesmo decidia que liberar o técnico para trabalhar e entregar o aparelho do cliente em tempo hábil era mais importante do que esperar o responsável pela liberação das peças chegar, obedecendo assim, a norma pré-estabelecida.

Percebe-se nestas duas situações que toda forma de atividade requer que variáveis sejam geridas. Portanto, gerir só é possível por causa dos valores, que no momento da ação orientam para se fazer estas arbitragens.

Durante a pesquisa foi possível perceber que os técnicos sofrem com uma situação que ocorre com frequência: no caso de prestação de serviço em garantia do fabricante, os técnicos precisam seguir procedimentos pré-estabelecidos por boletins técnicos. Estes boletins

informam quais procedimentos devem ser tomados de acordo com o defeito apresentado pelo aparelho. Mas nem sempre se consegue resolver os problemas seguindo-os. Muitas vezes seguir estes procedimentos acaba por agravar o defeito e aumentando o prazo de permanência do aparelho dentro do posto autorizado. José, o técnico responsável pelo departamento de vídeo, relata:

“Tem um modelo de TV que o departamento de engenharia do fabricante solicita que seja trocado um kit de transistores para solucionar um problema já característico deste aparelho, mas as peças que eles enviam tem uma qualidade muito ruim e queimam novamente com muita facilidade. A gente sabe que para resolver esse problema ou tem que ser trocada a placa toda ou tem que ser usado transistores originais. Mas eles nem enviam a placa completa e nem enviam os transistores originais. Aí a gente fica numa situação ruim. Teve uma época que eu estava usando as peças que a gente tinha no estoque porque as nossas eram originais, e depois colocava as que eles mandavam no lugar, mas a gente acabou ficando com um estoque de peças porcarias. Tivemos que comprar mais peças originais para usar nos nossos aparelhos fora da garantia. Agora a gente vai trocando, trocando, até o aparelho sair da garantia. Quando o aparelho dá defeito fora da garantia a gente coloca a peça de qualidade e o problema pára. A gente não gosta de fazer isso, parece que a gente está agindo de má fé com o cliente”.

Segundo Araujo & Alevato (2011) a vivência do trabalho nesta situação se encontra conflitada entre um modelo rígido de prescrições, que não admite a participação do trabalhador, e uma realidade vivida de “jeitinhos”. Para os autores, o bom senso exigido destes trabalhadores consiste na capacidade de adequação das normas vigentes às capacidades, limitações e condições exigentes em determinado momento, para que o serviço possa ser executado.

Quanto ao atendimento dos clientes pelos técnicos, quando solicitado, era pré-estabelecido que o técnico se dirigisse à recepção para testar o aparelho do cliente e tirar suas dúvidas quanto ao funcionamento de seus aparelhos, ou outra dúvida qualquer que dependesse de conhecimento técnico. Mas, para um dos técnicos, aqui denominado “Joaquim”, era extremamente penoso se dirigir à recepção e conversar com um cliente, principalmente na frente de outros clientes, já que o mesmo era muito tímido.

Percebendo esta resistência em atender um cliente devido a timidez de Joaquim os outros técnicos perguntaram ao mesmo se, ao invés dos recepcionistas solicitarem a sua presença na recepção, eles poderiam conduzir os clientes até o seu local de trabalho para que, num ambiente em que ele se sentisse seguro, o mesmo pudesse conversar com os clientes e atender às expectativas deles.

“Joaquim é muito inteligente e entende muito do seu serviço, mas tem muita vergonha de falar em público. O que a gente fez foi fazer com que ele atendesse o cliente num lugar onde ele se sinta seguro e confiante” (João, responsável pelo departamento de áudio).

Tendo esta situação como exemplo, percebe-se então que a análise ergológica desvenda a vivência dos sujeitos em relação à organização do trabalho e percebe o que é fonte de pressões, dificuldades, desafios, que são capazes de gerar inquietações e prazer.

Durante a pesquisa foi também percebido a importância da experiência do técnico no sentido de se comunicar com diferentes tipos de clientes:

“ tem cliente que não entende nada que a gente fala, como é que vou explicar que foi feito atualização de software para um cliente que não sabe pra que isso serve? Eu tenho que dar uma volta danada pra conseguir explicar o que foi feito para o cliente. Tem cliente que não sabe se o seu aparelho de parabólica é monoponto ou multiponto, aí eu tenho que perguntar quantas tv's estão ligadas na mesma antena, para conseguir identificar qual o tipo da parabólica dele. Tem

gente que não consegue nem explicar qual o defeito que seu aparelho tem. A gente precisa encher o cliente de perguntas para conseguir identificar mais detalhes sobre o defeito do aparelho. As vezes o aparelho nem tem defeito, o cliente é que não sabe usar direito. O que a gente faz neste caso é explicar nos mínimos detalhes como fazer para usar direito o aparelho. Já teve uma senhorinha aqui que pediu para eu colar adesivo no seu aparelho explicando qual botão ela tinha que apertar para sintonizar o programa do Padre Marcelo no rádio. A gente respira fundo e ensina tudinho porque a gente sabe que para eles nós somos as pessoas que vão resolver o problema deles. Nesta hora, apesar de ter que ter muita paciência, eu até me sinto mais importante...” (José, técnico responsável pelo departamento de vídeo).

Este fato é explicado por Schwartz & Durrive (2010) quando citam que “comunicar não significa elucidar mensagens verbais, significa reconstruir, parcialmente, com os interlocutores, o sentido das palavras”.

Segundo Figaro (2009) a análise da comunicação no mundo do trabalho permite entender como se resolvem problemas e a partir de que valores as pessoas fazem suas escolhas; como se constituem os coletivos de trabalho e como se constituem as redes de ajuda e solidariedade na resolução de problemas e tarefas.

7. CONCLUSÃO

O presente trabalho mostra-se como uma alternativa de olhar a realidade do trabalho sob a ótica dos técnicos em eletrônica da empresa pesquisada. Os depoimentos e observações das situações de trabalho destes profissionais apontam que os Usos de Si se fazem presentes no cotidiano dos mesmos, promovendo o seu dinamismo entre as Normas Antecedentes e as tentativas de Renormalizações.

Ressalta-se que o objetivo aqui proposto foi alcançado com êxito, já que foi possível identificar quais as diferenças entre o trabalho prescrito e o trabalho real, e as adaptações realizadas pelos trabalhadores buscando a melhor maneira de realizar suas atividades, de forma a atender as necessidades dos clientes, sem que a realização do serviço prestado se transformasse em fator de medo, angústia ou pressão para os envolvidos neste processo. Foi possível observar ainda a existência de saberes produzidos e compartilhados pelos trabalhadores, como avaliação dos serviços prestados, a capacidade de antecipação e a gestão do tempo utilizado na realização das atividades.

Durante o período da pesquisa, pôde-se perceber que o trabalhador, ao fazer Usos de Si para enfrentar as demandas do trabalho, permite que suas capacidades sejam requeridas e aprimoradas constantemente, tramitando entre a situação atual e real do trabalho às possibilidades futuras, fazendo com isso, história. A utilização dos conceitos da Ergologia pode propiciar identificação dos processos de transformação das situações de trabalho, como fonte de análise alternativa as complexidades envolvidas na mesma.

Vale lembrar que a história se reescreve permanentemente, ou seja, novas normas de construção de saberes e atividades, renormalizações se reproduzem sem cessar. Assim, considera-se que este é um trabalho inacabado, já que a reflexão é uma prática que deve ser constante no cotidiano dos indivíduos, podendo variar entre empresas em função dos aspectos culturais sociais e econômicos, que tem influência direta no contexto organizacional e pessoal.

8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALMEIDA, H. A. C. D., BIANCO, M. F.** A Estratégia da Saúde da Família: Uma Contribuição da Análise Ergológica à Administração. Dissertação (mestrado). UFES. Programa de Pós Graduação em Administração, Vitória – ES, 2007.
- ARAÚJO, E.M.G., ALEVATO, H.M.R.** Abordagem ergológica da organização e das condições de trabalho em uma unidade de alimentação e nutrição. Disponível em: <http://ojs.ingepro.com.br/index.php/ingepro/article/view/339>. Acesso em: 01 jul 2011.
- DAVEL, E., VERGARA, S.C.** Gestão com Pessoas e Subjetividades. São Paulo: Editora Atlas, 2008.
- DEJOURS, Crhistophe.** O Fator Humano. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.
- FIGARO, Roseli.** As Contribuições da Abordagem Ergológica para o Binômio Comunicação e Trabalho. Disponível em: <http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2009/resumos/R4-2399-2.pdf>. Acesso em: 02 jul 2011.
- FIGUEIREDO, K. F. In: FIGUEIREDO, K. F., FLEURY, P. F., WANKE, Peter (Orgs.)** Logística e Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos: Planejamento do Fluxo de Produtos e dos Recursos. São Paulo: Editora Atlas, 2006.
- GIL, Antônio Carlos.** Como Elaborar Projetos de Pesquisa. São Paulo: Editora Atlas, 2002.
- LIMA, E. L. N., BIANCO, M. F.** Análise de Situações de Trabalho: Gestão e os Usos de Si dos Trabalhadores em uma Empresa do Ramo Petrolífero. Cadernos EBAPE.BR, v.7, n.4, artigo 8, Rio de Janeiro, Dez. 2009.
- SCHWARTZ, Yves.** Seminário Trabalho e Saber. Belo Horizonte, 12-16 maio 2003.
- SCHWARTZ, Yves, DURRIVE, Louis.** Trabalho e Ergologia. Conversas sobre a atividade humana. Niterói: EDUFF, 2007.
- SCHWARTZ, Yves, DURRIVE, Louis.** Trabalho e Ergologia. Conversas sobre a atividade humana. Niterói: EDUFF, 2ª ed. 2010.
- SOUZA, E.M., BIANCO, M.F.** A Ergologia – uma Alternativa Analítica para os Estudos Organizacionais Brasileiros sobre o Trabalho. Disponível em: <http://www.icesi.edu.co/ret/documentos/ponencias%20pdf/014.pdf>. Acesso em 10 ago 2010.
- TERSAC, G., MAGGI, B. In: DANIELLOU, F.** A Ergonomia em Busca de seus Princípios: debates epistemológicos. São Paulo: Editora Edgar Blucher, 2004.
- VERGARA, Sylvia Constant.** Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração. 3. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2000.