

**“Continuamos a desperdiçar tanta energia quanto
a que era necessária antes da invenção das máquinas.**

**Nesse aspecto, temos sido tolos,
mas não há razão para sermos tolos para sempre.”**

Bertrand Russell (“O elogio ao ócio”, 2001).

**“Na economia moderna, um fato ligeiramente bizarro:
a produção é agora mais necessária pelos empregos que oferece
do que pelos bens e serviços que proporciona.”**

John Kenneth Galbraith (“A sociedade justa: uma perspectiva humana”, 1996).

RESUMO

A temática deste estudo recai sobre as tecnologias da informação e a organização do processo de trabalho, uma das inúmeras dimensões das relações de trabalho. O objetivo estabelecido foi analisar as transformações verificadas em alguns padrões de relacionamento profissional pré-estabelecidos no interior de uma organização quando da introdução de um Sistema Integrado de Gestão (SIG). A principal questão investigada foi como reestruturar o processo de trabalho de uma empresa, em função da implantação de um SIG, de forma a atender simultaneamente aos anseios das pessoas — por melhores condições de trabalho e desenvolvimento profissional — e da organização — por maior controle, eficiência, redução de custos, retenção e disponibilidade de informações de negócios. Para essa investigação, a principal fonte de informação utilizada foi a percepção dos trabalhadores envolvidos no desenvolvimento, na implantação e na utilização do SIG.

O método preferencial foi o qualitativo, conduzido através de uma pesquisa exploratória, composta de levantamento bibliográfico, documental e entrevistas com roteiro pré-estruturado. O principal caso adotado para estudo foi o da subsidiária brasileira de uma empresa transnacional, que vivenciou a implantação de um SIG no final da década de 1990, simultaneamente ao seu processo de privatização. Foram entrevistadas pessoas das duas organizações envolvidas na implantação do sistema, permitindo o cruzamento das percepções de dois grupos distintos de profissionais: os consultores — colaboradores da empresa contratada para implantar o sistema — e os usuários — colaboradores da empresa contratante, responsáveis pela configuração do sistema. Utilizou-se na pesquisa uma amostragem não probabilística, composta por facilidade de acesso, sem a intenção, portanto, de afirmar que os resultados obtidos neste estudo de caso sejam representativos de todo o universo de possibilidades de estudo.

Os resultados obtidos mostram pontos de convergência e pontos de discordância de opiniões, tanto entre os níveis hierárquicos de uma mesma organização, como entre os níveis operacionais ou gerenciais das duas empresas envolvidas no estudo. Além disso, indicam que a implantação de um SIG implica transformações organizacionais significativas, com desdobramentos no ambiente de trabalho, nas relações entre as pessoas, na capacitação profissional dos trabalhadores e na composição ocupacional da organização, que deveriam ser tratadas através de uma abordagem sociotécnica.

ABSTRACT

This study regards to information technology and labor relations. The main goal of such research was to analyze the transformations arise within some patterns of pre-established professional relationships inside a organization, after the introduction of a new thecnology, such as a Enterprise Resource Planning system (ERP). The great question to be investigated was what is to be done in order to simultaneously attend to the employees' and the company's interests, based upon the belief that the comprehension of the personnel's perception on the process of development and implementation of an ERP serves both to the academy and the market.

The preferential research method applied was the observation, conducted throughout an exploratory research, based upon bibliography, documentation and pre-structured interviews. The adopted case of study refers to the Brazilian subsidiary of a transnational company, which experienced the implementation of an ERP simultaneously with its process of privatization, by the late 1990's. People from two organizations involved in the same process of system implementation were interviewed, allowing the comparison between two different groups of professionals -- the consultants, hired for developing and implementing the system, and the users, responsible for providing information to configure the ERP. The sample used on the research is non-probabilistic, composed by the accessibility criteria. There is no intention of affirming that the hereby results are representative for the entire possible universe of research.

The hereby results demonstrate point of perception agreement and points of perception discordance, either within the different hierarchy levels of the same organization, or within same levels of different organizations.