

## **“A certificação de ‘qualidade’ numa empresa industrial: Um estudo a partir da tese da autonomia do factor técnico”**

*José Pinheiro Neves<sup>1</sup> Patrícia Sá<sup>2</sup>*

### **Resumo**

Baseados na abordagem da Teoria do Actor-Rede, estudámos um processo de certificação de qualidade numa empresa industrial. A partir dos resultados da investigação empírica qualitativa, chegámos a duas conclusões fundamentais.

Em primeiro lugar, o processo de introdução do “novo sistema” em vez de “ordenar”, produz paradoxalmente mais ruído e entropia do que o que se antevia. De facto, verificou-se que se estava perante um processo social contraditório que, muitas vezes, pode ter efeitos perversos e mesmo opostos aos objectivos idealizados inicialmente.

Em segundo lugar, talvez se possa afirmar que as traduções dos actores dependem *também* da sua posição na rede – mais próximos dos actores não humanos ou mais próximos do cliente. De um lado, estão os operadores mais isolados do que se passa no mundo exterior, aqui personificado pelo cliente, e, por com uma perspectiva diferente do processo da qualidade. Do outro, estão os operadores que pensam principalmente em termos do cliente pois conseguem ver os impactos do processo do outro lado da barricada. De facto, opondo-se ao discurso dos actores da equipa da “qualidade” centrados na questão da satisfação do cliente, os operadores mecânicos, ao não lidarem directamente com o cliente, não visualizam os efeitos práticos da “qualidade” e afirmam que, no essencial, “nada mudou”. Segundo a sua perspectiva, o *modelo tradicional de qualidade* (anterior ao processo de certificação da qualidade) funcionava melhor; pois era menos rígido e primava pelo respeito pela sua autonomia. No fundo, a “nova qualidade” resume-se para eles a uma pressão que os limita no seu trabalho.

### ***"Quality certification process" in an Industrial company: a sociological analysis based on Actor-Network Theory***

#### **Abstract**

*Based on the Actor-Network Theory, we tried to study the translations of the main actors in "Quality certification process" in an Industrial company. We get two basic conclusions. In first place, the actor's translations depend on the position on the net, on their relationship with human and non-human elements. On one hand, we found the operators more isolated from the exterior world - the customer - and, therefore, with a limited vision of the process. On the other hand, the operators, who contact mainly with the customer, have one ampler vision of the process. According to the first view, "there is no change" and the traditional model of quality functioned better — it was less rigid and it respected its autonomy. In one word, "new quality" means more control in the work. In fact, the process of introduction of new "system of quality", instead of creating "order", can paradoxically produces more entropy.*

#### **Introdução**

Neste artigo, faz-se uma síntese de um estudo de caso sobre a introdução de um processo de qualidade, segundo a norma ISO 9002, num concessionário automóvel. Depois de algum tempo de permanência na empresa, formulou-se a questão fundamental desta investigação: a maior ou menor abertura em relação à implementação de um “novo modelo de qualidade” está ou não relacionada com a maior ou menor proximidade dos trabalhadores

---

<sup>1</sup> Núcleo de Estudos de Sociologia, Universidade do Minho  
jpneves@ics.uminho.pt

<sup>2</sup> Licenciada em Sociologia, Universidade do Minho

em relação aos “actores humanos”, por um lado, e em relação aos “actores não-humanos” (máquinas), por outro?

Uma questão foi objecto de uma maior iluminação destacando-se da sombra a que a remetem muitas teorias: até que ponto se pode falar de uma autonomia do técnico em relação ao social? De facto, o fio condutor que atravessa este trabalho de investigação não é propriamente uma teoria ou uma solução mas antes um problema. Talvez possa dizer que se trata não de resolver o problema mas antes de o formular de uma forma mais clara<sup>3</sup>, de abrir uma linha de investigação.

Neste estudo empírico, pretendeu-se aprofundar principalmente a questão teórica da mediação produzida pelo artefacto técnico – máquina (máquina utilizada na reparação de automóveis). Até agora, a abordagem da sociologia em relação ao fenómeno técnico (artefactos técnicos) tende a dividir-se em dois grandes grupos: os que defendem uma visão instrumental e determinista da técnica e os que a abordam a partir do social encarando-a como uma construção. Algumas tentativas posteriores no sentido de evitar esta dicotomia não nos conduziram a novas soluções. Continuaram, no fundo, a apresentar uma visão dicotómica do mundo técnico e do mundo humano. Não se trata, no entanto, de renegar os desenvolvimentos clássicos da sociologia mas antes de mostrar que eles ganharão uma nova acuidade se evitarem cair na armadilha do pensamento dicotómico.

Também não nos parece que seja suficiente a solução salomónica de tipo sócio-técnico, dum equilíbrio entre o social e o técnico, numa visão mais antropocêntrica que se oporia à visão redutora taylorista, como tendem a defender alguns sociólogos das organizações e do trabalho<sup>4</sup>. Não negando a existência de uma assimetria que torna dominante um discurso baseado na neutralidade social da técnica (visão instrumental), pensamos que a solução passa antes por repensar essa dicotomia<sup>5</sup>.

### 3.2. A qualidade numa empresa da indústria automóvel

#### Análise dos dados recolhidos<sup>6</sup>

Dois grandes aspectos se distinguem no que diz respeito ao processo de implementação do “novo sistema de qualidade”<sup>7</sup>.

---

<sup>3</sup> Ver Meyer (1990).

<sup>4</sup> Ver as teses de Elton Mayo quando falava do sistema lógico ligado à economia e à técnica e o sistema não lógico ligado ao social e aos sentimentos; ou a tese defendida pela escola sócio-técnica.

<sup>5</sup> Segundo alguns autores, torna-se necessário rever aos clássicos da sociologia, nomeadamente a importância das teses de Gabriel Tarde (Latour, 2001). Também não se podem esquecer as análises empíricas produzidas por Karl Marx acerca da passagem do artesanato à fábrica. Pode-se afirmar que, nas suas formulações sobre a questão técnica, já estava latente uma posição pouco concordante com o hilemorfismo.

<sup>6</sup> A metodologia utilizada assentou em instrumentos suaves, visto o quadro teórico ser essencialmente interpretativo (*Teoria do Actor-Rede*). Por isso, utilizou-se uma estratégia metodológica qualitativa centrada em três técnicas: entrevistas mais ou menos directivas, em função dos actores, embora tivesse o cuidado de definir previamente um guião relativamente estruturado; observação estruturada e, nalguns casos, participante, utilizando técnicas de tipo etnográfico (caderno de observações com indicações muito precisas: actor, local, tempo e reprodução, o mais fiel possível, da sua tradução); e, por fim, uma análise de conteúdo temática das entrevistas e da informação recolhida, tendo em conta o conceito de “categorias emergentes”.

<sup>7</sup> Este processo foi encarado de uma forma agnóstica: interessou-nos fundamentalmente recolher as traduções, as diferenças nas traduções em relação ao sistema da qualidade “anterior” e ao novo, o “certificado”. Por isso, acompanhámos as traduções dos actores na medida que em que elas produzem redes. Também nos centrámos mais nas traduções que, neste jogo de linguagem, tendem a ser negadas: as dos que são o lado perdedor na assimetria. Tal como defende a teoria do actor-rede, o problema do “poder” deve abandonar a sua lógica “substantiva” e, aparentemente, neutral (Law, 1998). Deve ser colocado, em termos relacionais, a partir daqueles que são objecto de controlo. Sendo uma relação, é sempre algo em tensão, passível de resistências. Poderíamos, com êxito, aplicar esta mesma fórmula ao

Em primeiro lugar, podemos dizer que o novo modelo de qualidade origina, utilizando termos mais sociológicos, uma nova distribuição de rede, nomeadamente através de uma maior diferenciação entre sub-redes. Não são só os operadores mecânicos a fazer a apologia aos métodos do passado, este raciocínio estende-se também aos operadores não mecânicos e aos chefes de equipa. Em conjunto, acabam por conceber dois modelos de qualidade: a “*qualidade tradicional*” e a qualidade da certificação. A principal distinção entre os dois modelos reside no foco de atenção, ou seja, no elemento para onde convergem. O primeiro entende a “qualidade”, numa lógica artesanal, como o respeito pela autonomia da relação “actor humano” – “actor não humano”, centrando-se nos actores internos; o segundo preocupa-se sobretudo com o controlo e sistematização (racionalização) das metodologias de trabalho, tendo sempre presente a noção de «cliente». Esta redistribuição das redes e sub-redes nota-se ainda na nova posição [na rede] das chefias intermédias. Para estes actores, o processo é encarado de uma forma positiva visto que vai no sentido de aumentar o seu poder de controlo na relação com os operadores.

Em segundo lugar, tudo indica que as traduções dos actores *também* dependem da sua posição na rede – mais próximo dos actores não humanos ou mais próximo do cliente. De um lado, tendem a colocar-se os operadores mais isolados do que se passa no mundo exterior, aqui personificado pelo cliente, e por isso com uma visão diferente do processo. Do outro, estão os operadores que pensam mais em termos do cliente e por isso mesmo têm uma visão mais ampla da qualidade, já que conseguem ver os impactos do processo do outro lado da barricada, ou seja, atingem o efeito último do processo. O discurso dos defensores da “qualidade” anda todo à volta da questão da satisfação do cliente. Os operadores mecânicos ao não lidarem directamente com o cliente, não têm possibilidade de visualizar esse efeito prático da “qualidade”, por isso dizem que no essencial nada mudou. Tinham um modelo tradicional de qualidade que, segundo eles, funcionava melhor; menos rígido e que primava pelo respeito pela sua autonomia. No fundo, a “nova qualidade” resume-se para eles a uma pressão que os limita no seu trabalho.

## Conclusão

A primeira conclusão a que chegamos: a desmistificação do próprio conceito de qualidade. Tendo o quadro teórico referido atrás, pode-se afirmar que não existe um sistema de qualidade, mas sim vários sistemas de qualidade. Estes sistemas são construídos pelos actores humanos nas suas significações e redes.

Mas o que é novo nesta abordagem não é propriamente a desmistificação do carácter social e construído de qualidade, já denunciado por vários sociólogos pela sua associação ao taylorismo (Mispelblom-Beyer, 1999), mas antes o sublinhar que *esta construção não é apenas social*. Tal como Latour mostrou em relação à ciência, também na técnica estamos perante construções — traduções que não se resumem apenas à sua dimensão social (Latour e Woolgar, 1986). Um dos exemplos dados no estudo centra-se na questão da relação triangular entre operário, máquina e cliente. As traduções efectuadas pelos operários que trabalhavam com a componente externa do automóvel e que tinham um contacto físico com o cliente tendiam a estar mais próximas da tradução oficial de qualidade do que as desenvolvidas pelos operadores mecânicos que trabalham a mecânica para quem o cliente era uma abstracção, visto que raramente entrava em contacto directo com ele.

---

estudo da qualidade entendida como uma mudança na distribuição relacional do poder em situações concretas que se exprime através de determinados enunciados (Martins, 2002). A certificação da “qualidade” estudada a partir daqueles que a defendem pode levar a uma lógica de “tautologias” e de redundâncias que são constantemente amplificadas e repetidas (numa lógica de imitação quase autista). De facto, esta tradução/relação de força pretende apenas conservar-se adoptando formas mais ou menos subtis, menos disciplinares e mais suaves em que legitimidade é interiorizada sem necessidade de um relação de força visível, de uma coerção. Só estudando as resistências nas micro-deslocações, nas micro-traduções das redes de humano e não-humanos que criam novas formas de “subjectivar”, podemos entender (não só localmente mas globalmente) estes novos processos de controlo. O factor técnico assume-se aqui como interior a este dispositivo: a legitimidade passa a não ser dita, passa a ser automática pois está na própria lógica de associação entre humano e não-humano (o discurso da *qualidade* parece assentar neste tipo de legitimidade ligada ao procedimento técnico) (Foucault, 2000).

Ou seja, as traduções dos actores dependem *também* (mas não só) do *lugar* que estes ocupam na rede – na sua relação com o actuante não-humano automóvel e com o cliente. Por isso, a certificação da “nova qualidade” não é um processo consensual: os actores mais próximos dos actores não-humanos (trabalham o interior do automóvel) apresentam traduções mais pessimistas em relação à qualidade; os actores que se aproximam mais dos actores humanos (noção de cliente mais presente visto que tratam da apresentação do veículo para o cliente) assumem uma posição de maior abertura.

Esta conclusão assume ainda um carácter provisório o que implica a necessidade de se avançar neste caminho. Tal como diz José Luís Garcia, "a tese da «autonomia da tecnologia» é (mal) compreendida como uma manifestação, em versão pessimista, de determinismo tecnológico". Contudo esta ideia de uma autonomia ligada à natureza do objecto técnico na sua simbiose com o humano “implica a recusa tanto da sua compreensão meramente artefactual, cuja natureza seria valorativamente neutral, como da sua proeminência como força condutora da história e da sociedade" (Garcia, 2003: 130). Trata-se apenas de levantar uma hipótese, de colocar em causa uma dicotomia bloqueadora da pesquisa nas ciências sociais.

## Bibliografia

- BEAUD, Stéphane (1997), *Guide de l'enquête de terrain*, Paris, Ed. La Decouverte.
- BURGUESS, Robert G. (1997), *A pesquisa de terreno. Uma introdução*, Oeiras, Celta.
- CORCUFF, Philippe (1995), *Les nouvelles sociologies*, Paris, Éditions Nathan, pp. 68-75.
- COSTA, António Firmino da (1999), “A pesquisa de terreno em sociologia”, in Augusto Santos Silva e José Madureira Pinto (org.), *Metodologia das ciências sociais*, Porto, Edições Afrontamento, pp. 129-149.
- COSTA, Manuel da Silva e (1994), *Organização do trabalho e participação. Lição de síntese*, Braga, Instituto de Ciências Sociais da Universidade do Minho.
- COSTA, Manuel da Silva e; José Pinheiro Neves (1997), "Novas tecnologias e organizações administrativas", in Vários, *Dinâmicas multiculturais, novas faces, outros olhares*, Lisboa, Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa, pp. 169-185.
- DOMENÉCH, Michel; e TIRADO, Francisco (1998), “Claves para el lectura de textos simétricos” in Michel Domenéch e Francisco Tirado (comps.), *Sociologia Simétrica*, Barcelona, Gedisa Editorial.
- DOMINGUES, Ivo (2003), *Gestão de Qualidade nas Organizações Industriais*, Oeiras, Celta Editora.
- FEY, Robert; e GOGUE, Jean-Marie (1983), *Princípios da gestão da qualidade*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.
- FOUCAULT, Michel (2000), "O Sujeito e o Poder", in *Sociedade e Cultura 1, Cadernos do Noroeste, Série Sociologia*, Vol. 13 (1), pp. 349-370.
- GARCIA, José Luís (2003), "Sobre as origens da crítica da tecnologia na teoria social. A visão pioneira e negligenciada da autonomia da tecnologia em Georg Simmel", in Hermínio Martins e José Luis Garcia (Coord.), *Dilemas da Civilização Tecnológica*, Lisboa, Imprensa de Ciências Sociais, pp. 91-138.
- JURAN, J. M. (1992), *A Qualidade desde o Projecto: os novos passos para o Planeamento da Qualidade em Produtos e Serviços*, São Paulo, Pioneira.
- LATOUR, Bruno; e WOOLGAR, Steve (1986), *Laboratory Life: the Construction of Scientific Facts*. Revised ed., Princeton, Princeton University Press.
- LAW, John (1998), “Del poder y sus tácticas. Un enfoque desde la sociologia de la ciencia”, in Michel Domenéch e Francisco Tirado, (comps.), *Sociologia simétrica*, Barcelona, Gedisa Editorial, pp. 63-107.

MARTINS, Moisés de Lemos (2002), *A Linguagem, a Verdade e o Poder. Ensaio de Semiótica Social*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian e Fundação para a Ciência e Tecnologia, 2002.

MEYER, Michel (1990), *A Problematologia*, Lisboa, Publicações Dom Quixote.

MISPELBLUM-BEYER, Frédéric (1999), *Au-delà de la qualité. Démarches qualité, conditions de travail et politiques du bonheur*, (seconde édition augmentée), Paris, Éditions La Découvert & Syros.

NEVES, José Pinheiro (2001), “Poder, redes e heterogeneidade: algumas notas de investigação a partir da Teoria do Actor-Rede”, in *XIV Seminário da AISO e do SI RC 10 da Associação Internacional de Sociologia*, San Juan, Argentina, Policopiado, 2001.

### **Normas ISO**

Instituto Português da Qualidade, "Norma Portuguesa, NP EN ISO 9002: 1995, Modelo de garantia da qualidade na produção, instalação e assistência após venda", in *Diário da República*, III Série, de 6 de Março de 1995.