3

Metodologia da Pesquisa

3.1

Tipo de Pesquisa

Este trabalho teve o objetivo de identificar, descrever, comparar e analisar os valores e atributos do trabalho para as novas gerações de profissionais de ourivesaria em relação às gerações mais antigas. Por tratar-se de uma mão-de-obra muito pouco estudada, optou-se por conhecer em profundidade os sujeitos escolhidos para o estudo, optando-se por uma pesquisa qualitativa. Inicialmente, a idéia deste trabalho era considerar como objeto de estudo os profissionais de ourivesaria de diferentes empresas do ramo joalheiro no Rio de Janeiro, todavia, como a autora faz parte do corpo de funcionários da maior joalheria do país, considerou que, mesmo estando na condição de aluna da PUC-Rio em trabalho de pesquisa, dificilmente conseguiria acesso às informações e a entrevistas com outros profissionais por receio de espionagem industrial. Desta forma, optou-se por um estudo de caso sobre a H.Stern, tanto em função da facilidade de acesso aos dados e aos profissionais, como pelo fato desta ser uma referência para as demais empresas deste setor, no Brasil.

3.2

Papel do Pesquisador

A pesquisadora é Coordenadora de Planejamento, Programação e Controle da Produção na fábrica da empresa escolhida. Trabalha há dezessete anos nesta organização e está há dois anos na área de produção. Previamente, teve a oportunidade de trabalhar na área de Recursos Humanos da mesma, especificamente na área de Remuneração, Benefícios e Relações Trabalhistas e neste período, possuía um outro olhar sobre esta área, pois trabalhava com acesso às informações confidenciais e cadastros pessoais destes funcionários, bem como acessos às políticas praticadas pela empresa. Como analista de recursos humanos, a pesquisadora interagiu de forma direta com as lideranças anteriores e

indiretamente, em algumas oportunidades, com funcionários da área de produção. Também era consultora interna de recursos humanos para a área administrativa, sendo muitas vezes solicitada a colaborar com projetos específicos para a área de produção. Hoje, o trabalho da pesquisadora consiste em planejar a capacidade das oficinas de ourivesaria, cravação e polimento na fábrica do Rio de Janeiro, acompanhar e controlar todos os pedidos e ordens de fabricação, bem como todos os insumos necessários: fechos, cordões, fios de ouro, sistemas de brincos (tarraxas e pinos) e pedras de modo geral (brilhantes, águas marinhas, topázios imperiais, esmeraldas, etc). Sua equipe direta possui dez profissionais administrativos que controlam e lidam diretamente com os profissionais técnicos. Como pares, possui três coordenadores técnicos (dois nas oficinas de ourivesaria, um na oficina de cravação e um na oficina de polimento), que juntos tomam as decisões do dia-a-dia nas oficinas. Indiretamente, são aproximadamente quarenta profissionais técnicos (ourives, cravadores, polidores e auxiliares de produção) que trabalham na fabricação das peças e são controlados pelo setor de planejamento, programação e controle da produção. O acesso aos profissionais, ao local de pesquisa foi fácil, pois trata-se do local de trabalho da pesquisadora e o acesso às informações sobre a escola de ourivesaria, dados dos profissionais e demais materiais sobre a empresa estudada também foram de fácil acesso devido à relação que possui com profissionais das áreas envolvidas e à autorização prévia da diretoria de recursos humanos e de produção para a realização deste trabalho.

Durante as entrevistas, a pesquisadora buscou deixar os profissionais com bastante liberdade para responder às perguntas formuladas. Contudo, em alguns momentos, por conta da baixa escolaridade de alguns profissionais, pouca experiência ou timidez, foi necessário intervir, explicando ou ainda exemplificando algumas perguntas, apesar do roteiro de entrevista ter sido validado previamente com o coordenador técnico de ourivesaria. Também houve um esforço extra da parte da pesquisadora em não influenciar os entrevistados com seu conhecimento e/ou opinião sobre diversos pontos abordados nas entrevistas. Este esforço teve o objetivo de minimizar eventuais vieses que pudessem surgir, aumentando a subjetividade da análise.

3.3

Seleção de Sujeitos

Os sujeitos entrevistados foram escolhidos a partir dos setores de produção que possuíam oficinas de ourivesaria como parte da etapa de fabricação. A H.Stern possui algumas oficinas de fabricação espalhadas pelo seu prédio na matriz com diferentes propósitos descritos a seguir:

- Oficina de Modelagem (Modelistas) – nesta oficina os ourives são chamados de modelistas. Estes profissionais são responsáveis por viabilizar os desenhos da equipe de criação de peças em 3D, ou seja, estes profissionais transformam os desenhos em 2D em peças físicas e para tanto, possuem um alto conhecimento de ourivesaria e uma enorme habilidade em desenvolver novas ferramentas e adaptar técnicas para os diferentes trabalhos solicitados/imaginados pelas designers. Além desta primeira etapa, estes profissionais também possuem a responsabilidade de viabilização da peça para a produção em larga escala. Um modelista quando está desenvolvendo uma peça de uma nova coleção possui o tempo necessário para o seu desenvolvimento, tempo este não disponível para a fabricação de larga escala. Com isso, este profissional precisa também ser capaz de agilizar a sua produção sem comprometer o trabalho e a qualidade da peça. Se uma peça não for viável em termos de produção, a primeira etapa do seu trabalho não fará tanto sentido.
- Serviço Urgente (SU) – estas oficinas possuem profissionais de alta capacidade técnica porque atendem às lojas da empresa dando suporte às mesmas. Nestas oficinas, estes profissionais precisam ser capazes de efetuar qualquer conserto (anéis para acerto de medida, troca de sistemas de brincos, adaptação de cordões, novos acabamento e texturas nas peças) ou fabricação por solicitação de uma loja ou um pedido especial e exclusivo de algum cliente. Devido à correria da época de Natal, Ano Novo e ainda no Carnaval com o atendimento de milhares de clientes visitando a cidade em navios, os consertos e adaptações precisam ser efetuados com grande rapidez e precisão.

- Oficinas de Fabricação – são as oficinas do Rio de Janeiro, responsáveis pela fabricação de peças para reposição de estoque, pedidos para novos lançamentos, exportações e onde os auxiliares de oficinas e ourives contratados do mercado são treinados e adaptados à empresa, à tecnologia utilizada e ao padrão de qualidade exigido pela H.Stern.

É importante mencionar que São Paulo também possui uma estrutura de produção semelhante ao Rio de Janeiro com oficina de modelagem, serviço urgente e de fabricação. A oficina de serviço urgente de São Paulo atende principalmente à área sul do país, dando suporte técnico a São Paulo, Curitiba, Porto Alegre, Foz do Iguaçu e Campo Grande. A oficina de serviço urgente do Rio atende às lojas desta cidade, Fortaleza, Natal, Recife, Salvador, Brasília, Minas Gerais e Manaus, além do complexo da Sala de Vendas, lojas que destinam-se especialmente ao público de turistas em visita ao país.

A H.Stern hoje possui cerca de 250 profissionais em toda área de produção incluindo lapidários, ourives, cravadores, polidores, auxiliares de oficinas (para cravação, ourivesaria e polimento) e modelistas. O quadro 2 ilustra apenas a população de ourives, auxiliares de oficinas (de ourivesaria) e modelistas, objetos de estudo deste trabalho, bem como o tempo de empresa que estes profissionais possuem.

Quadro 2: População de ourives, modelistas e auxiliares da H.Stern.

Cargo	Tempo de empresa						Total
	Até 5 anos	de 5,1 a 10 anos	de 10,1 a 15 anos	de 15,1 a 20 anos	de 20,1 a 25 anos	acima de 25 anos	
Auxiliar	14	0	0	0	0	0	14
Ourives I	10	5	0	0	0	0	15
Ourives II	13	17	7	0	3	3	43
Ourives III	1	8	4	2	4	6	25
Ourives IV	0	0	0	2	1	1	4
Modelista I	1	0	1	0	1	0	3
Modelista II	2	4	0	2	0	0	8
Modelista III	0	2	1	0	2	3	8
	27	36	13	6	11	13	106

Fonte: Elaborado pela autora.

Inicialmente, pretendia-se entrevistar quatro auxiliares de oficinas, quatro ourives I, quatro ourives II e quatro ourives III, buscando uma representação equilibrada dos níveis destes profissionais, bem como de suas gerações. Contudo,

com estes números não foi possível obter o equilíbrio almejado entre os grupos de gerações que permitisse as análises e comparações. Com isso, optou-se por uma nova conformação da seleção dos sujeitos, visando a representação equilibrada das gerações e dos níveis dos profissionais que compõem a força de trabalho da H.Stern, conforme o quadro 3.

Quadro 3: Perfil dos Entrevistados.

	Entrevistado	Cargo	Idade	Sexo	Estado Civil	Escolaridade	Tempo de Empresa	Tempo de Profissão
Geração Y	E1	Auxiliar Oficina	19	Masc	Solteiro	Ensino Médio Completo	1 ano	3 anos
	E2	Ourives II	27	Masc	Solteiro	Ensino Médio Completo	7 anos	7 anos
	E3	Ourives I	22	Fem	Solteiro	Ensino Médio Completo	3 anos	5 anos
	E4	Auxiliar Oficina	20	Fem	Solteiro	Ensino Médio Incompleto	9 meses	2 anos
	E5	Ourives II	27	Masc	Solteiro	Ensino Médio Completo	8 anos	8 anos
	E6	Ourives I	21	Masc	Solteiro	Ensino Médio Completo	3 anos	5 anos
Geração X	E7	Coordenador	43	Masc	Casado	Ensino Médio Completo	28 anos	28 anos
	E8	Ourives III	43	Masc	Casado	Ensino Médio Completo	29 anos	29 anos
	E9	Ourives I	36	Masc	Casado	Ensino Médio Completo	4 anos	15 anos
	E10	Ourives II	35	Masc	Casado	Ensino Fundamental Incompleto	5 anos	20 anos
	E11	Ourives II	35	Masc	Casado	Ensino Médio Completo	15 anos	15 anos
	E12	Ourives I	32	Masc	Casado	Ensino Médio Completo	7 anos	7 anos
Baby Boomers	E13	Ourives III	59	Masc	Casado	Ensino Fundamental Incompleto	25 anos	25 anos
	E14	Ourives III	47	Masc	Casado	Ensino Médio Completo	6 anos	21 anos
	E15	Coordenador	50	Masc	Casado	Ensino Fundamental Completo	32 anos	32 anos
	E16	Ourives III	70	Masc	Casado	Ensino Fundamental Completo	38 anos	57 anos

Fonte: Elaborado pela autora.

3.4

Procedimentos de Coleta e Registro de Dados

A primeira etapa deste trabalho consistiu na aplicação do questionário de valores no trabalho elaborado por Porto e Tamayo (2003) para ilustrar a escala de valores de trabalho dos entrevistados. Tendo em vista o perfil dos profissionais pesquisados, algumas das perguntas deste questionário não se aplicavam à realidade deste grupo. Desta forma, estas perguntas foram excluídas do questionário aplicado ou ainda reescritas para o melhor entendimento do profissional respondente. Para as respostas, os profissionais foram orientados a marcar sua opção para cada pergunta numa escala de importância (LIKERT) de

um (menos importante) a cinco (mais importante) de acordo com o que acreditavam ser a melhor forma que descrevesse a sua vontade/desejo/percepção. O questionário utilizado é apresentado a seguir:

Quadro 4: Questionário de valores no trabalho.

É importante para mim no meu trabalho:

1.	Estabilidade financeira.	1	2	3	4	5
2.	Ser independente financeiramente.	1	2	3	4	5
3.	Combater injustiças sociais.	1	2	3	4	5
4.	Realização profissional.	1	2	3	4	5
5.	Realizar um bom trabalho significativo para mim.	1	2	3	4	5
6.	Competitividade.	1	2	3	4	5
7.	Trabalho intelectualmente estimulante.	1	2	3	4	5
8.	Autonomia para decidir como realizar meu trabalho.	1	2	3	4	5
9.	Poder me sustentar.	1	2	3	4	5
10.	Ter prazer no que faço.	1	2	3	4	5
11.	Conhecer pessoas.	1	2	3	4	5
12.	Satisfação pessoal.	1	2	3	4	5
13.	Trabalho interessante.	1	2	3	4	5
14.	Crescimento intelectual.	1	2	3	4	5
15.	Seguir a profissão da família.	1	2	3	4	5
16.	Gostar do que faço.	1	2	3	4	5
17.	Status no trabalho.	1	2	3	4	5
18.	Ganhar dinheiro.	1	2	3	4	5
19.	Ser útil para a sociedade.	1	2	3	4	5
20.	Auxiliar os colegas de trabalho.	1	2	3	4	5
21.	Preservar minha saúde.	1	2	3	4	5
22.	Ter prestígio.	1	2	3	4	5
23.	Bom relacionamento com colegas de trabalho.	1	2	3	4	5
24.	Identificar-me com o trabalho.	1	2	3	4	5
25.	Supervisionar outras pessoas.	1	2	3	4	5
26.	Amizade com colegas de trabalho.	1	2	3	4	5
27.	Competir com colegas de trabalho para alcançar minhas metas profissionais.	1	2	3	4	5
28.	Colaborar para o desenvolvimento da sociedade.	1	2	3	4	5
29.	Realização pessoal.	1	2	3	4	5
30.	Ter superioridade baseada no sucesso do meu trabalho.	1	2	3	4	5
31.	Ter boa imagem através do meu trabalho.	1	2	3	4	5
32.	Estabilidade no trabalho.	1	2	3	4	5
33.	Ajudar os outros.	1	2	3	4	5
34.	Conseguir comprar coisas materiais para consumo.	1	2	3	4	5
35.	Enfrentar desafios.	1	2	3	4	5
36.	Ser feliz com o trabalho que realizado.	1	2	3	4	5
37.	Trabalho variado.	1	2	3	4	5
38.	Aprimorar conhecimentos da minha profissão.	1	2	3	4	5
39.	Obter posição de destaque.	1	2	3	4	5
40.	Ter melhores condições de vida.	1	2	3	4	5
41.	Trabalho que requer originalidade e criatividade.	1	2	3	4	5
42.	Colaborar com colegas de trabalho para alcançar as metas de trabalho em grupo.	1	2	3	4	5

Fonte: Adaptado de Porto e Tamayo (2003) pela autora.

Foram preenchidos trinta e oito questionários, onde os respondentes foram solicitados a não se identificarem, mas somente indicarem seus cargos atuais. Do total de trinta e oito questionários, de acordo com os cargos identificados, foram obtidos três questionários de auxiliares de oficinas, quatro questionários de ourives I, dois questionários de coordenadores técnicos, seis questionários de ourives II, seis questionários de ourives III, onze questionários de modelistas e seis questionários que não tiveram seus cargos identificados. De posse dos mesmos, para o cálculo da hierarquia dos valores no trabalho destes indivíduos foi utilizada a metodologia indicada pelos autores. Conforme mencionado no referencial teórico desta pesquisa, o questionário abrange quatro grandes áreas: a realização no trabalho, as relações sociais, o prestígio e a estabilidade. Para obter os resultados da hierarquia de valores era necessário calcular a média do fator de cada área do questionário. Na área de realização no trabalho, foram utilizadas quinze perguntas e calculada a média dos valores das respostas marcadas nas mesmas. Na área de relações sociais, do questionário inicial foram utilizadas apenas dez das doze perguntas e calculada a média dos valores das respostas marcadas. Na área de prestígio, foram utilizadas das onze perguntas iniciais, apenas dez perguntas e calculada a média dos valores destas respostas. E na área de estabilidade foram utilizadas as sete perguntas desta área e calculada a média dos valores destas respostas. Uma vez calculada a média de cada área, seus resultados foram ordenados de forma a identificar os fatores mais importantes (maior média) e os fatores de menor importância (menor média) para os indivíduos.

A segunda etapa do trabalho consistiu na realização de entrevistas, na própria fábrica na matriz, em Ipanema. Elas duraram, em média, vinte e cinco minutos, uma vez que se procurou não demorar muito tempo com estes profissionais, pois eles ganham por produção e para não prejudicar o andamento da fábrica. Estas entrevistas aconteceram entre novembro e dezembro de 2010, em plena época de Natal e Ano Novo, um período bastante importante para a área de produção e a empresa em função das entregas em estoque para estes eventos. Foram realizadas um total de dezesseis entrevistas. A seguir apresenta-se o roteiro de entrevista utilizado.

Quadro 5: Roteiro de entrevista.

Roteiro de entrevista

O roteiro é composto de três blocos de informações:

1º Bloco: informações sobre os profissionais

Nesta parte da entrevista, o objetivo é conhecer o profissional a ser entrevistado, buscando as seguintes informações:

Idade, sexo, estado civil

Formação escolar

Tempo de experiência na função

Como foi o processo de escolha da profissão.

Como se deu o processo de aprendizagem da profissão.

A frequência de atualização da técnica e se já fez algum curso de atualização na profissão.

O que é importante no ambiente de trabalho.

O que o trabalho significa para o profissional.

2º Bloco: informações sobre a empresa

Nesta parte da entrevista, o objetivo é obter informações das percepções do profissional com relação à H.Stern. São coletadas as seguintes informações:

Motivos que levaram a escolher a profissão de ourives

Motivos que levaram a entrar para a empresa

Imagem da empresa antes de começar a trabalhar nela.

O profissional se identifica/gosta da empresa.

Percepções sobre desenvolvimento, treinamento e ascensão na carreira de ourives dentro da empresa

Percepções de possibilidades de desenvolvimento em outras áreas/carreiras dentro da empresa.

Os motivos pelos quais ainda trabalha na empresa.

Motivos que levariam o profissional a sair da empresa

3º Bloco: perspectivas futuras dos profissionais

Nesta parte da entrevista, o objetivo é verificar se o profissional almeja seguir a carreira de ourives e ainda permanecer na empresa. São coletadas as seguintes informações:

Planos futuros de carreira

Imagem da profissão de ourives

Satisfação com a profissão escolhida

Satisfação com os retornos obtidos (ganhos financeiros e desenvolvimento pessoal e profissional)

Como pretende se atualizar/aprimorar em sua profissão

Fonte: Elaborado pela autora.

À medida que a autora ouvia as entrevistas, foram feitas as transcrições de trechos significativos relacionados às perguntas do roteiro. A partir das transcrições das falas dos indivíduos pesquisados foram feitas categorizações com vistas a consolidar e agrupar os temas que emergiram nos relatos.

Ao final, todas as categorias foram dispostas e analisadas e algumas delas mostraram-se de grande importância e influência para compreender os valores e comportamentos destes profissionais.

3.5

Limitações do Método

Conforme mencionado anteriormente, o fato da pesquisadora fazer parte das lideranças da área de produção, pode ter influenciado as respostas dos entrevistados apesar do esforço da mesma em manter o espaço e a liberdade indispensáveis para que as respostas fossem as mais verdadeiras possíveis. No entanto, nesta condição, não há como prever ou mesmo evitar que alguns entrevistados possam se sentir incomodados ou mesmo com medo de serem julgados e/ou retaliados em seu trabalho. Da mesma maneira, quando da análise dos dados, conforme mencionado por Creswell (2007), por mais esforço que a pesquisadora tenha feito, não foi possível separar profundamente a sua interferência na interpretação das informações e dados, dada a sua vivência e experiência na empresa como um todo.

É importante mencionar que as percepções e respostas dos entrevistados podem ser alteradas de acordo com suas experiências ao longo do tempo, ou seja, suas opiniões e sentimentos no momento das entrevistas podem se alterar com o passar do tempo e os resultados desta pesquisa somente podem ser verdadeiros dentro do universo de indivíduos estudado, não sendo possível a generalização desta categoria de profissionais. Apesar dessa limitação, acredita-se que os achados da presente pesquisa podem ter uma grande importância no conhecimento dos valores e expectativas destes profissionais.