

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS  
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Jaqueline Abreu Vianna

**O TRABALHO MEDIADO POR TIC - TECNOLOGIAS DE  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - E SEUS EFEITOS SOBRE O  
TRABALHADOR**

Belo Horizonte

2012

Jaqueline Abreu Vianna

**O TRABALHO MEDIADO POR TIC - TECNOLOGIAS DE  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - E SEUS EFEITOS SOBRE O  
TRABALHADOR**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais para obtenção do grau de Doutor em Ciência da Informação.

Linha de Pesquisa: Informação, Cultura e Sociedade.

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Dra. Helena Maria Tarchi Crivellari.

Belo Horizonte

2012

V617t

Vianna, Jaqueline Abreu.

O trabalho mediado por TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação - e seus efeitos sobre o trabalhador [manuscrito] / Jaqueline Abreu Vianna. – 2012.

237 f. : il., enc.

Orientadora: Helena Maria Tarchi Crivellari.

Tese (Doutorado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

Referências: f. 228-237.

1. Ciência da informação – Teses. 2. Teletrabalho – Teses. 3. Trabalho – Teses. 4. Tecnologia da informação – Teses. 4. Recuperação da informação – Teses. I. Título. II. Crivellari, Helena Maria Tarchi. III. Universidade Federal de Minas Gerais. Escola de Ciência da Informação.

CDU:004:331



UFMG

Universidade Federal de Minas Gerais  
Escola de Ciência da Informação  
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

FOLHA DE APROVAÇÃO

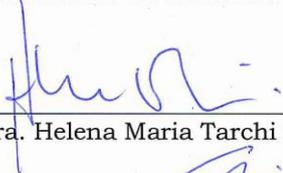
"O TRABALHO MEDIADO POR TIC - TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - E SEUS EFEITOS SOBRE O TRABALHADOR"

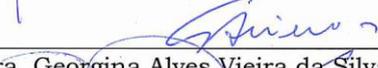
Jaqueline Abreu Vianna

Tese submetida à Banca Examinadora, designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, como parte dos requisitos à obtenção do título de "**Doutora em Ciência da Informação**", Linha de Pesquisa: "**Informação, Cultura e Sociedade - ICS**".

Tese aprovada em: 26 de abril de 2012.

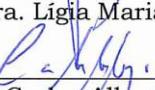
Por:

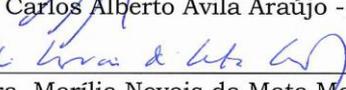
  
\_\_\_\_\_  
Profa. Dra. Helena Maria Tarchi Crivellari - ECI/UFMG (Orientadora)

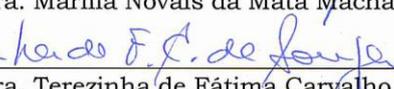
  
\_\_\_\_\_  
Profa. Dra. Georgina Alves Vieira da Silva - UNA

  
\_\_\_\_\_  
Prof. Dr. Renato Rocha Souza - FGV/RJ

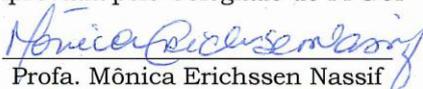
  
\_\_\_\_\_  
Profa. Dra. Lígia Maria Moreira Dumont - ECI/UFMG

  
\_\_\_\_\_  
Prof. Dr. Carlos Alberto Ávila Araújo - ECI/UFMG

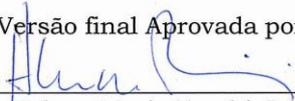
  
\_\_\_\_\_  
Profa. Dra. Marília Novais da Mata Machado - UFSJ

  
\_\_\_\_\_  
Profa. Dra. Terezinha de Fátima Carvalho de Souza - ECI/UFMG

Aprovada pelo Colegiado do PPGCI

  
\_\_\_\_\_  
Profa. Mônica Erichssen Nassif  
Decano do Colegiado do Programa  
de Pós-Graduação em Ciência da  
Informação - ECI/UFMG

Versão final Aprovada por

  
\_\_\_\_\_  
Profa. Helena Maria Tarchi Crivellari  
Orientadora



UFMG

Universidade Federal de Minas Gerais  
Escola de Ciência da Informação  
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

ATA DA DEFESA DE TESE DE **JAQUELINE ABREU VIANNA**, matrícula: 2008651694

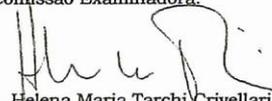
Às 14:00 horas do dia 26 de abril de 2012, reuniu-se na Escola de Ciência da Informação da UFMG a Comissão Examinadora aprovada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação em 23/04/2012, para julgar, em exame final, o trabalho intitulado **O trabalho mediado por TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação - e seus efeitos sobre o trabalhador**, requisito final para obtenção do Grau de DOUTORA em CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, Área de Concentração: Produção, Organização e Utilização da Informação, Linha de Pesquisa: Informação, Cultura e Sociedade - ICS. Abrindo a sessão, a Presidente da Comissão, Profa. Dra. Helena Maria Tarchi Crivellari, após dar conhecimento aos presentes do teor das Normas Regulamentares do Trabalho Final, passou a palavra à candidata para apresentação de seu trabalho. Seguiu-se a arguição pelos examinadores com a respectiva defesa da candidata. Logo após, a Comissão se reuniu sem a presença da candidata e do público, para julgamento e expedição do resultado final. Foram atribuídas as seguintes indicações:

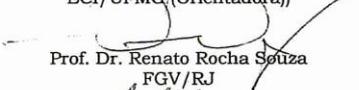
|  |          |
|--|----------|
| Profa. Dra. Helena Maria Tarchi Crivellari - Orientadora | APROVADA |
| Profa. Dra. Georgina Alves Vieira da Silva               | APROVADA |
| Prof. Dr. Renato Rocha Souza                             | APROVADA |
| Profa. Dra. Lígia Maria Moreira Dumont                   | APROVADA |
| Prof. Dr. Carlos Alberto Ávila Araújo                    | APROVADA |
| Profa. Dra. Marília Novais da Mata Machado               | APROVADA |
| Profa. Dra. Terezinha de Fátima Carvalho de Souza        | APROVADA |

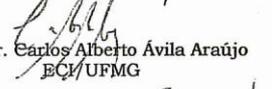
Pelas indicações, a candidata foi considerada APROVADA.

O resultado final foi comunicado publicamente à candidata pela Presidente da Comissão. Nada mais havendo a tratar, a Presidente encerrou a sessão, da qual foi lavrada a presente ATA que será assinada por todos os membros participantes da Comissão Examinadora.

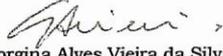
Belo Horizonte, 26 de abril de 2012

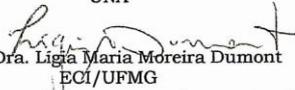
  
Profa. Dra. Helena Maria Tarchi Crivellari  
ECI/UFMG (Orientadora)

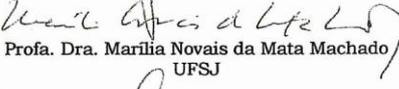
  
Prof. Dr. Renato Rocha Souza  
FGV/RJ

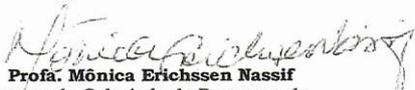
  
Prof. Dr. Carlos Alberto Ávila Araújo  
ECI/UFMG

  
Profa. Dra. Terezinha de Fátima Carvalho de Souza  
ECI/UFMG

  
Profa. Dra. Georgina Alves Vieira da Silva  
UNA

  
Profa. Dra. Lígia Maria Moreira Dumont  
ECI/UFMG

  
Profa. Dra. Marília Novais da Mata Machado  
UFSJ

  
Profa. Mônica Erichssen Nassif  
Decano do Colegiado do Programa de  
Pós-Graduação em Ciência da Informação  
ECI/UFMG

Obs: Este documento não terá validade sem a assinatura e carimbo da Coordenadora.

*Dedico esse trabalho ao meu filho, Gabriel, que soube lidar com as minhas ausências durante o doutorado, mesmo quando eu estava “presente”.*

*Na sua pureza de criança, Gabriel revela a verdadeira fé e uma capacidade de compreender, aceitar, amar e perdoar o outro que eu preciso aprender e guardar por toda vida.*

## AGRADECIMENTOS

O desenvolvimento da tese exigiu, essencialmente, que eu refletisse sobre a questão do tempo. E, hoje, pensando sobre os significados de “alguns tempos”, faço meus agradecimentos.

Agradeço Àquele que esteve e está comigo em todo tempo. No percurso do doutorado, Ele caminhou comigo e, durante nossas conversas, me ensinou, me conduziu, me suportou no Seu colo. Algumas vezes, com palavras, noutras, apenas pela Sua presença, me fez ver os caminhos que Ele mesmo desenhou (Salmo 139) e me deu a liberdade de fazer escolhas. Na Sua Palavra, encontro o maior mistério e sentido do tempo para minha vida: **Ensina-nos a contar os nossos dias, de tal maneira que alcancemos corações sábios** (Salmos 90:12). *Obrigada, Jesus.*

Aos meus pais, Neide e Nelson, agradeço por dedicarem um valioso tempo de suas vidas à formação do meu caráter. Agradeço à minha mãe, que sempre doou o seu tempo numa expressão de amor e serenidade ímpares.

Ao Paulo, para quem, como marido e pai, não há “tempo ruim” que o impeça de fazer o melhor e, como um homem de fé, transmite que sempre é tempo para acreditar, agradeço pelo zelo e dedicação à nossa família.

Ao Gabriel, meu filho e presente de Deus, agradeço por me fazer perceber um outro significado do tempo e da própria vida: brincar de pega-varetas sentada no chão da sala, montar um quebra-cabeças de 500 peças (que será imediatamente desmontado) ou ficar horas acordada à noite para contemplar seu sono significa, verdadeiramente, aproveitar o tempo e viver o melhor da minha vida, hoje.

A Ana Paula, João Marcelo e Juninho, meus irmãos, agradeço por encherem meu coração de alegria sempre que revivemos as estripulias dos “bons tempos na casa da minha mãe”.

À Maria José e Dionísio, amados irmãos em Jesus Cristo, que ignoram o tempo marcado no relógio, quando se trata de acolher, apoiar e servir ao próximo, agradeço pelo exemplo de vida, pelo carinho, pela casa aberta e pelo colo sempre disponível.

À Professora Helena Maria Tarchi Crivellari, agradeço pelo tempo dedicado à orientação, ao debate, ao ensino com compromisso e por primar, em todo tempo, por um trabalho de excelência.

Aos professores da Escola de Ciência da Informação da UFMG, agradeço pelo convívio tão importante, que deu muitos significados a esses 4 anos do Doutorado. Representando-os, agradeço ao Professor Carlos Alberto Ávila Araújo: um exemplo de quem faz com que o espaço da sala de aula seja um “lugar de encontro” e que o tempo de aula seja significado de aprendizado, de troca, de respeito, de construção do saber com prazer.

À Professora Georgina Alves Vieira da Silva, agradeço por compartilhar um tempo de aprendizado, exemplo e trabalho e por ter me dito, num certo tempo ainda no mestrado, a afirmativa que, hoje, faz parte da conclusão dessa tese: “Você vai para o doutorado!”

Aos profissionais entrevistados na pesquisa, agradeço por cederem parte do seu exíguo tempo e, com generosidade, relatarem as suas experiências de trabalho e de vida.

A todos que, de alguma forma, fizeram ou fazem parte da minha vida e que compartilharam o desenvolvimento desse trabalho, meu muito obrigada.

*E, se alguém cuida saber alguma coisa, ainda não sabe como convém saber.*

*1 Coríntios 8:2*

## RESUMO

A presente tese apresenta uma reflexão sobre as atividades de trabalho que podem ser mediadas por Tecnologias de Informação e Comunicação – TIC, enfatizando os impactos percebidos, em diferentes dimensões, da vida do trabalhador. A pesquisa, ao mergulhar no âmbito do trabalho e de sua organização, tangencia a relação entre TIC, espaço laboral e vida cotidiana. Buscou-se perceber de que forma as relações de tempo e espaço, transformadas pela possibilidade de flexibilização dos espaços de trabalho, correlacionam-se com as diferentes dimensões da vida do trabalhador. Destaca-se uma importante variável que a presente tese aborda: a mistura de espaços e suas significações: casa e escritório; lazer e trabalho, como evidência de uma ambigüidade presente na modalidade de trabalho pesquisada. Para compreender o trabalho mediado por TIC, foi imperativo percorrer a evolução do modo de produção no modelo capitalista, reconhecendo que as suas premissas estão cada vez mais presentes na atualidade. Por isso, a tese inicia a discussão do tema contextualizando o objeto de estudo dentro da evolução dos processos de trabalho, segundo matriz marxiana, apontando a manutenção e, porque não dizer, o fortalecimento dos principais pilares na eliminação das barreiras de produção ligadas ao espaço e ao tempo. A emancipação do espaço e a independência do tempo para a produção foram exploradas no texto da tese como elementos intrínsecos à modalidade de trabalho estudada. Como implicações do trabalho mediado por TIC, ou dimensões afetadas na vida do trabalhador, foram analisadas as seguintes variáveis: a invasão de espaços domésticos pelo trabalho; as formas de dominação e controle exercidas sobre o trabalhador; a falta de regulamentação do trabalho mediado por TIC; a identidade; a socialidade; a saúde, o uso e a recuperação da informação no trabalho. A invasão “da casa” e o consumo da vida privada pelo trabalho mostraram-se, especialmente, proeminentes e diretamente correlacionados à sobrecarga e ao adoecimento do trabalhador. Despontaram ainda a intensificação do trabalho, a flexibilidade e a rapidez, como elementos que perpassam tanto as formas de organização do trabalho como as próprias relações interpessoais.

**Palavras-chave:** Trabalho mediado por TIC. Trabalho informacional. Teletrabalho. Sobrecarga de trabalho. Uso da informação.

## ABSTRACT

This thesis presents a reflection on the work activities that can be mediated by Information and Communication Technologies – ICT, emphasizing the impacts observed in different dimensions of the worker's life. By immersing in the scope of work and its organization, the research relates the connection between ICT, work space and everyday life. It was sought to perceive how time and space relationship transformed by the possibility of flexible workspaces correlates with the various dimensions of the worker's life. It is highlighted an important variable that this thesis discusses: the mixture of spaces and their meanings. Home and office, leisure and work as evidence of an ambiguity present in the working modality researched. To understand the ICT mediated work, it was imperative to go through the evolution of the capitalist mode of production, recognizing that its premises are increasingly present today. Hence, the thesis begins the discussion of the theme contextualizing the object of study within the evolution of work processes, according to Marxian array, pointing to the maintenance and, why not say, to the strengthening of the main pillars in the elimination of production barriers related to time and space. The emancipation of space and the independence of time for the production have been explored in this thesis as intrinsic elements to the working modality studied. As implications of the ICT mediated work, or affected dimensions in the worker's life, the following variables were analyzed: the work invasion on domestic spaces, the forms of domination and control exercised over the worker, the lack of a ICT mediated work regulation, identity, sociality, health, the use and retrieval of information at work. The "home" invasion and the using up of privacy by the work proved to be specially prominent and directly correlated to the worker's overloading and illness. The intensification of work, flexibility and the speed also emerged as elements that go through both work organization forms and own interpersonal relations.

**Keywords:** ICT mediated work. Informational work. Telework. Work overload. Use of the information.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

|  |     |
|--|-----|
| GRÁFICO 1 - Percepção sobre os reflexos da jornada de trabalho .....                                   | 16  |
| TABELA 1 - Estudo bibliométrico sobre teletrabalho e conceitos afins com base no portal<br>ANCIB ..... | 47  |
| FIGURA 1 - Universo de impacto da internet .....   | 53  |
| QUADRO 1 - As vantagens do Teletrabalho segundo o Livro Verde .....                                    | 58  |
| FIGURA 2 - O Regime de Acumulação Flexível.....  | 63  |
| TABELA 2 - Perfil geral dos entrevistados .....  | 75  |
| FIGURA 3 - A intercessão entre horizontalidades e verticalidades .....                                 | 88  |
| FIGURA 4 - O escritório além das paredes da empresa .....  | 91  |
| FIGURA 5 - O Panóptico de Bentham .....  | 117 |
| FIGURA 6 - Dinâmicas processuais da informação e da memória.....                                       | 202 |

## **LISTA DE ABREVIATURAS**

|        |  |
|--------|--|
| ANCIB  | Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia |
| CID    | Classificação Internacional de Doenças   |
| DIEESE | Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos                        |
| DMT    | Divisão Manufatureira do Trabalho  |
| DSC    | Discurso do Sujeito Coletivo   |
| INSS   | Instituto Nacional de Seguro Social  |
| OIT    | Organização Internacional do Trabalho  |
| SAT    | Seguro de Acidentes do Trabalho  |
| TIC    | Tecnologias de Informação e Comunicação  |
| TRT    | Tribunal Regional do Trabalho  |

## SUMÁRIO

|                         |           |
|-------------------------|-----------|
| <b>INTRODUÇÃO .....</b> | <b>12</b> |
|-------------------------|-----------|

### **PARTE I - EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS DE TRABALHO**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>CAPÍTULO 1 - DA COOPERAÇÃO SIMPLES AO TRABALHO MEDIADO POR TIC .....</b>                                    | <b>25</b> |
| 1.1 A evolução do modo de produção no capitalismo e a organização do trabalho: fases e principais pilares..... | 25        |
| 1.1.1 A matriz marxiana e a evolução dos processos de trabalho .....   | 25        |
| 1.1.2 Cooperação, manufatura e maquinofarura .....   | 26        |
| 1.1.3 A Intensificação do trabalho .....   | 30        |
| 1.2 Formas subsequentes de organização do Trabalho.....  | 31        |
| 1.2.1 Taylorismo.....  | 31        |
| 1.2.2 Fordismo .....   | 33        |
| 1.2.3 Crise no modelo taylorista e fordista: emergência dos modelos flexíveis.....                             | 34        |
| 1.2.3.1 Durand e a noção de “fluxo tensionado” .....   | 35        |
| <b>CAPÍTULO 2 - TRABALHO INFORMACIONAL E TRABALHO MEDIADO POR TIC .....</b>                                    | <b>39</b> |
| 2.1 As TIC e o trabalho informacional .....  | 39        |
| 2.1.1 Emergência das TIC: contextualização.....  | 39        |
| 2.1.2 As TIC como ferramentas de trabalho .....  | 43        |
| 2.1.3 A percepção do Trabalho Informacional na Ciência da Informação .....                                     | 45        |
| 2.2 O Trabalho mediado por TIC .....   | 53        |
| 2.2.1 Teletrabalho: um conceito que define a modalidade pesquisada? .....                                      | 54        |
| 2.2.2 Trabalho mediado por TIC: uma nova organização do trabalho? .....  | 59        |
| 2.2.3 O Trabalho mediado por TIC: a escolha do termo .....   | 66        |
| <b>CAPÍTULO 3 - METODOLOGIA.....</b>   | <b>68</b> |
| 3.1 A natureza do fenômeno e as escolhas metodológicas da pesquisa .....                                       | 68        |
| 3.2 O percurso de investigação da tese .....   | 69        |
| 3.2.1 A coleta de dados.....   | 70        |
| 3.2.2 A escolha dos sujeitos.....  | 72        |
| 3.2.3 O tratamento dos dados .....   | 75        |
| 3.2.3.1 DSC na análise do conteúdo e apresentação dos resultados .....   | 76        |

## **PARTE II - A PLUTERRITORIALIDADE E SEUS EFEITOS SOBRE O TRABALHO**

|   |            |
|---|------------|
| <b>CAPÍTULO 4 - TEMPO E ESPAÇO NO TRABALHO MEDIADO POR TIC .....</b>  | <b>80</b>  |
| 4.1 As mudanças nas relações de tempo e espaço e os efeitos sobre o trabalho.....   | 80         |
| <b>CAPÍTULO 5 - A INVASÃO DE ESPAÇOS PELO TRABALHO .....</b>  | <b>97</b>  |
| 5.1 Os espaços (não) limitados ou invadidos pelo trabalho informacional: “onde” fica a casa e “onde” fica o escritório? ..... | 97         |
| <b>CAPÍTULO 6 - FORMAS DE DOMINAÇÃO E CONTROLE NO TRABALHO.....</b>   | <b>107</b> |
| 6.1 Novas (?) formas de dominação e de controle.....  | 107        |
| 6.1.1 O Poder disciplinar .....   | 111        |
| 6.1.1.1 A organização do trabalho mediado por TIC: um modelo de Panóptico?.....   | 115        |
| <b>CAPÍTULO 7- REGULAMENTAÇÃO DO TRABALHO.....</b>  | <b>133</b> |
| 7.1 A falta de regulamentação sobre o trabalho mediado por TIC .....  | 133        |

## **PARTE III- TRABALHO MEDIADO POR TIC E OS ASPECTOS DA SUBJETIVIDADE E DA SAÚDE DO TRABALHADOR**

|  |            |
|--|------------|
| <b>CAPÍTULO 8 - O TRABALHO E A CONSTRUÇÃO DA IDENTIDADE .....</b>  | <b>144</b> |
| 8.1 O trabalho mediado por TIC e a construção da identidade do trabalhador.....                              | 144        |
| <b>CAPÍTULO 9 - O TRABALHO, A SOCIALIZAÇÃO E A SOCIABILIDADE DO GRUPO ..</b>                                 | <b>155</b> |
| 9.1 O trabalho mediado por TIC e os efeitos sobre a socialização e a sociabilidade                           | 155        |
| <b>CAPÍTULO 10 - O TRABALHO E A SAÚDE DO TRABALHADOR.....</b>  | <b>172</b> |
| 10.1 Efeitos da sobrecarga sobre a saúde do trabalhador .....  | 172        |
| 10.2 Normose Informacional: contribuições da psicologia para a compreensão do trabalho mediado por TIC ..... | 182        |

## **PARTE IV - O USO DA INFORMAÇÃO NO TRABALHO MEDIADO POR TIC: POSSIBILIDADE DE APROXIMAÇÃO COM AS DEMAIS VARIÁVEIS**

|   |            |
|---|------------|
| <b>CAPÍTULO 11- REFLEXÕES SOBRE O USO DA INFORMAÇÃO NO TRABALHO MEDIADO POR TIC .....</b> | <b>194</b> |
| 11.1 O uso da informação no trabalho mediado por TIC: mais recursos, mais eficácia? ..... | 194        |
| 11.2 A sobrecarga de informação e suas conseqüências no trabalho.....                     | 204        |
| <b>CAPÍTULO 12- CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>  | <b>215</b> |
| <b>REFERÊNCIAS.....</b>   | <b>229</b> |

## INTRODUÇÃO

São na verdade, acelerações superpostas, concomitantes, as que hoje assistimos. Daí a sensação de um presente que foge. [...] A aceleração contemporânea tem de ser vista como um momento coerente da história. Para entendê-la, é necessário e urgente reconstruir, no espírito, os elementos que formam a nossa época e a distinguem de outras. (SANTOS, 1997, p. 30 e 31).

A citação de Milton Santos destacada acima nos remete à idéia de acelerações. E o que se pode pensar como “acelerações”? Rapidez, velocidade, ou mesmo o “correr” por um caminho ou trajeto, gastando menos tempo no percurso? Analogamente, pode-se dizer que a modernidade imprimiu um acelerar especial à vida cotidiana. Um acelerar onde o tempo é uma variável proeminente nas atividades, que, por sua vez, também têm seus espaços ou percursos encurtados e, se possível, eliminados. Percursos eliminados ou reduzidos para “ganhar” mais tempo? O percurso leva a um lugar. Busca-se reduzir o tempo, acelerar o caminhar, para se chegar mais rápido ao lugar pretendido ou para se chegar a muitos lugares com o mesmo tempo gasto? Menos tempo gasto para terminar o mesmo percurso ou ter mais tempo para percorrer um percurso maior? É, metaforicamente, sobre essa ampliação de lugares alcançados, com caminhos alternativos, e a redução do tempo gasto no trabalho, que se discute na presente tese.

Como o autor supracitado propõe, é preciso rever conceitos ou reconstruir o entendimento sobre os elementos que compõem a época atual para compreendê-la, ainda que esta compreensão seja uma característica intrínseca à própria contemporaneidade, mas, também, momentânea. O objeto de estudo da pesquisa proposta, qual seja, as atividades de trabalho mediadas pelas Tecnologias de Informação e Comunicação – doravante tratadas como TIC - está diretamente relacionado a um contexto atual, impregnado e sujeito a essas acelerações. No entanto, as mudanças ou acelerações propriamente ditas não são o alvo principal da investigação proposta. Importa contextualizar as atividades de trabalho em meio a este cenário de transformações não somente tecnológicas, mas, sobretudo, sociais, com implicações importantes sobre o trabalho, sua significação, sua construção histórica. Refletir sobre estas questões permite uma melhor compreensão da atualidade, especificamente, do universo do trabalho.

Na literatura, alguns termos são identificados com maior frequência, referindo-se ao contexto em que se inserem as atividades de trabalho e, notadamente, ao momento da sociedade atual. Destacam-se: informacionismo, empresa ou trabalho em rede, sociedade informacional, virtualização, e como cunhado por Manuel Castells (1999), “Era da Informação”. Castells (1999) aponta que surgiu uma nova economia nas últimas duas

décadas a que ele chamou de informacional e global, procurando evidenciar características que considerou como fundamentais e distintas, mas completamente interligadas. Para ele, a economia é informacional porque a capacidade de produtividade e competitividade dos envolvidos está diretamente ligada a capacidade de gerar, processar e aplicar de forma eficiente a informação sustentada por um conhecimento. O caráter global evidencia-se porque as atividades produtivas, o consumo e a circulação, como seus elementos constituintes (capital, trabalho, matéria-prima, administração, informação, tecnologia e mercados) se organizaram em escala global. A produtividade gerada se vê então numa rede de integração que promove a concorrência nesta escala global (CASTELLS, 1999, p. 87).

Como Castells (1999), outros estudiosos de diversas áreas do conhecimento refletem sobre as repercussões da chamada *Era da Informação*, buscando compreender o processo de desenvolvimento tecnológico e suas conseqüências nas esferas sociais, políticas e econômicas. No espectro de tais autores, Lastres e Cassiolato (2006) afirmam que a extensão, a velocidade e a intensidade das mudanças se, de um lado, provocam entusiasmo pelas inúmeras possibilidades e aparente acesso a todos, de outro, impõem um questionamento sobre os efeitos nos processos sociais, econômicos e políticos, bem como sobre a forma de lidar com esses efeitos.

A contemporaneidade define, portanto, as dimensões do trabalho na empresa e fora dela. Percebe-se que a chamada “Era da Informação”, define espaços de fluxos de informação (MILTON SANTOS, 1997; CASTELLS, 1999; COCCO, 1999) onde o trabalho também é definido pelos fluxos. Fluxos estes não somente de informação, mas de relações que inserem o indivíduo no ambiente que o define como alguém e parte de um todo (MAFFESOLI, 1984; MILTON SANTOS, 1997; HALL, 2005; BAUMAN, 2005; DUBAR, 2005). Mais que um incremento ou possibilidade tecnológica, a lógica dominante não somente estabelece como também reforça que tais fluxos permeiem a vida cotidiana do trabalhador. Os fluxos, como postula Milton Santos (1997, p. 54), “são responsáveis pelas novas hierarquias e polarizações e substituem os fluxos de matéria como organizadores dos sistemas urbanos e da dinâmica espacial”. São estes fluxos que tanto polarizam como, de alguma forma, definem certo volume de trabalho que é destinado ao trabalhador, ou seja, os fluxos de informação são convertidos em atividades de trabalho. As ações do trabalhador acontecem nestes fluxos e são mais intensas, na medida que surgem maiores possibilidades ou canais onde esses fluxos possam alcançar o trabalhador. No novo mundo do trabalho ou do capitalismo informacional, não é mais o trabalho que se dirige ao capital, mas o capital que, emancipado das limitações de espaço e tempo e fortemente sustentado

por TIC, pode agora ir ao encontro do trabalho, estabelecer redes, definir diferentes formas de estrutura de produção e diluir suas atividades onde bem quer (IZERROUGENE; URPIA; ALMEIDA; 2010).

O objeto de estudo da presente tese emergiu como necessidade de uma investigação maior, a partir da percepção da autora, em sua prática de trabalho como psicóloga na área de recursos humanos, onde se evidenciam vários problemas de ordem individual e coletiva, e que passam pela dinâmica e pela forma de organização do trabalho em atividades mediadas por TIC. Ao lidar com as questões tanto do indivíduo como da organização do trabalho, a autora deparou-se com uma nova dinâmica: a dinâmica dos fluxos informacionais, que caracterizam a modalidade de trabalho alvo desse projeto de pesquisa.

Ao buscar estudos sobre as atividades de trabalho mediadas por TIC, especificamente no campo da Ciência da Informação brasileira, a autora da presente tese realizou um levantamento bibliográfico, onde constatou uma lacuna sobre essa modalidade de trabalho. Evidencia-se, assim, a abertura para uma nova pesquisa de campo sobre o tema, no âmbito da Ciência da Informação. A correlação existente entre o trabalho mediado por TIC e o teletrabalho, em função de aspectos intrínsecos nas duas modalidades, levou a autora a basear suas categorias iniciais de análise no estudo sobre teletrabalho, publicado por Crivellari (2002), que destaca certas dimensões sociais intrínsecas a essa modalidade laboral.

Enquanto produção acadêmica, desenvolvida no âmbito da Ciência da Informação, o presente estudo suscita uma reflexão acerca das TIC e de seus reflexos sobre o trabalho, para que se possa pensar alternativas e ações que possibilitem melhores condições para o trabalhador.

Crivellari e Cunha (2004, p. 4 e 5) compartilham da necessidade dessa reflexão sobre o trabalho mediado por TIC, afirmando que “há espaço (técnico) para uma redefinição do uso das tecnologias de forma mais favorável aos trabalhadores. As dificuldades de que isso ocorra são, em geral, políticas”.

Buscou-se, no presente trabalho, conceituar a modalidade de trabalho em questão, onde se percebem conciliadas ou mescladas tanto a atividade realizada pelo trabalhador dentro de um espaço físico da organização, prevista dessa forma em seu contrato de trabalho formal, como também aquelas atividades que ele realiza em quaisquer lugares fora das dependências da empresa, sendo, ambas, viabilizadas ou facilitadas pelas tecnologias de

informação e comunicação. Nota-se que não se trata de um contrato de trabalho no qual se ajusta que parte da atividade laboral será realizada dentro da empresa e uma parte fora dela. O que aqui se pretende investigar e destacar são atividades que “podem” e culminam por ser realizadas dentro da empresa e, variavelmente, fora e além da jornada de trabalho contratada, uma vez que são mediadas por TIC.

A análise dos efeitos das TIC no trabalho, na presente tese, tem como premissa que o uso da tecnologia afeta a organização do trabalho, como também promove ganhos e perdas, onde a facilidade e a rapidez nas atividades somadas à flexibilidade do local e da dinâmica do tempo redundam também em maior carga de trabalho para o trabalhador, implicam em algum prejuízo no tratamento de informações e comprometem as relações interpessoais.

As reflexões suscitadas abrem caminho para muitas possibilidades de investigação e olhares. O presente estudo dedicou-se a uma análise mais profunda, tanto na investigação bibliográfica como na empírica, a fim de discutir, sim, algumas variáveis ainda não suficientemente estudadas e que podem ser consideradas mesmo como “dimensões esquecidas”, usando a expressão de Jean François Chanlat (1992), retratando os aspectos que, muitas vezes, são ignorados nas relações de trabalho. A presente tese, no entanto, definiu como recorte as consequências do uso intensivo das TIC na mediação de atividades sobre o trabalho, segundo o olhar do trabalhador.

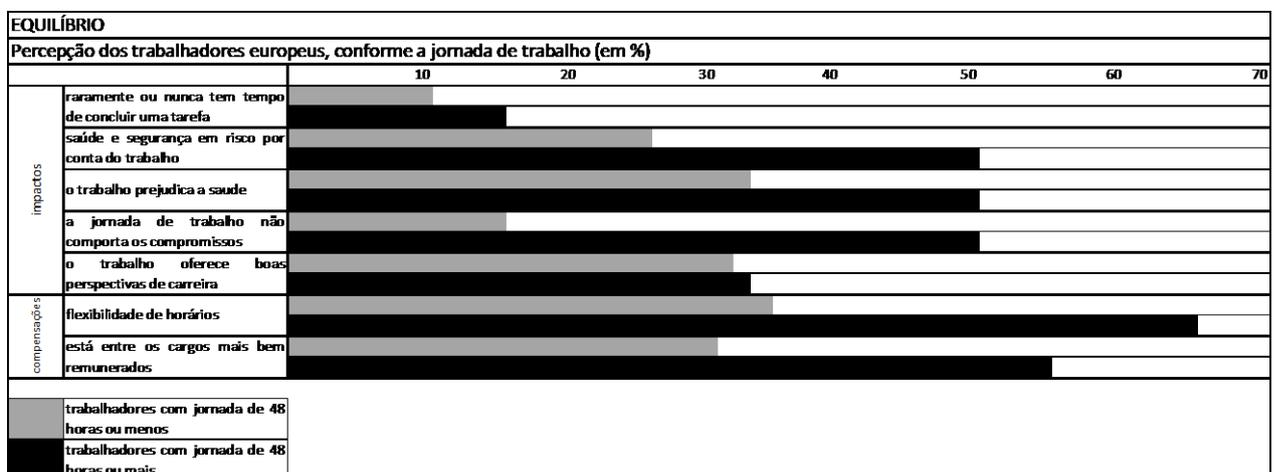
Não há o que se discutir acerca das facilidades, vantagens e comodidades que as TIC, em suas diversas formas, promovem tanto no trabalho como no cotidiano. O presente estudo suscita uma discussão sobre as influências, ou impactos como prefere considerar Menou (1999), que as TIC exercem sobre o trabalho e também noutras dimensões tanto da rotina laboral, como também da vida social.

Em artigo publicado na Revista Carta Capital, a escolha do título “Jornada sem-fim” mostrou-se mais que apropriada uma vez que Siqueira (2011), autor do referido artigo, analisa o trabalho mediado por TIC para evidenciar uma jornada que não termina após o expediente na empresa, nem mesmo após o cumprimento de uma carga horária contratada ou da realização de um trabalho previsto. Em síntese, o trabalho não acaba quando termina a jornada na empresa ou quando se chega em casa. Como Siqueira (2011) observa, basta ter em mãos um celular ou um dispositivo de acesso a internet e o trabalho acontece em qualquer lugar, a qualquer momento. No mesmo artigo, esse autor apresenta uma entrevista

feita com o economista, Marcio Pochmann <sup>1</sup>, demonstrando a própria realidade em questão, foi entrevistado em meio aos ruídos de uma sala de espera para embarque em um aeroporto. Na entrevista, ele relata os dados obtidos numa pesquisa feita na Inglaterra, na qual constatou-se a redução do tempo de descanso dos trabalhadores de 48 para 27 horas no fim de semana. Outra pesquisa<sup>2</sup>, citada no mesmo artigo, traz dados que também confirmam essa realidade: 76,7% de internautas afirmam que lêem os emails à noite e respondem no fim de semana; 57,4% disseram que nunca desligam o celular; 43,2% escrevem textos em ocasiões sociais ou encontros amorosos; 35,2% atendem demandas de trabalho enquanto estão com os filhos (SIQUEIRA, 2011, p. 52).

Corroborando com os dados já apontados, um outro levantamento, feito pela Universidade de Upspsala na Suécia, constata que 24% dos trabalhadores dos 15 maiores países da União Européia realizam regularmente jornadas fora do horário, em turnos noturnos, nos fins de semana ou em regime temporário, sendo que os autônomos são os que apresentam jornadas mais irregulares (SIQUEIRA, 2011, p. 52). Algumas consequências da realidade retratada na pesquisa citada são demonstradas na GRÁF. 1.

GRÁFICO 1 - Percepção sobre os reflexos da jornada de trabalho



Fonte: elaborado pela autora com base em Silveira (2010, p. 54) – Revista Carta Capital.

Márcio Pochmann, atentando ainda para as implicações da extensão da jornada, destaca (em especial, para os assalariados que não colhem os frutos do seu esforço) a evidência de

<sup>1</sup> Marcio Pochmann é professor do CESIT/IE/UNICAMP e presidente do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA).

<sup>2</sup> Pesquisa feita pelo site Magnify, publicada na Revista Carta Capital, maio 2011.

doenças ocupacionais relacionadas à sobrecarga: “as novas formas de tensão se manifestam pela desintegração familiar, o estresse, o chamado burnout” (SIQUEIRA, 2011, p. 54) e afirma que estudos no sentido de evidenciar essa realidade são importantes temas na agenda de pesquisa. Márcio Pochmann afirma ainda que,

A revolução da informação e da comunicação, ao contrário de sua antecessora, a revolução urbano-industrial, não teve as contradições e tensões medidas pela ciência aplicada. Daí a ausência de identificação do aumento da carga de trabalho. (SIQUEIRA, 2011, p. 52).

Corroborando com esse pensamento, Clemente Ganz Lúcio, diretor-técnico do Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos - DIEESE, em entrevista na mesma matéria citada, reconhece que há poucos estudos voltados a questão da nova realidade da jornada de trabalho e define este assunto como um dos temas prioritários de pesquisas a serem desenvolvidas nos cursos que serão inaugurados pelo DIEESE (SIQUEIRA, 2011, p. 54)

À vista do que foi exposto, o presente estudo se propõe como **objetivo geral**, investigar e analisar as particularidades do trabalho mediado por tecnologias de informação e comunicação – TIC, enfocando diferentes implicações que a pluri-territorialidade imprime às condições de trabalho, bem como à vida cotidiana do trabalhador.

Considerando a amplitude do tema, uma vez que diversas dimensões da vida do trabalhador são impactadas pelo mundo do trabalho e estão, direta ou indiretamente, ligadas a ele, a presente tese delineou, como **objetivos específicos**, a investigação de algumas dimensões que se apresentam como variáveis fortemente correlacionadas à dinâmica do trabalho mediado por TIC, quais sejam:

**Analisar, conceitualmente, as principais formas históricas dos processos de trabalho**, a fim de perceber a evolução das formas de organização do trabalho e as principais premissas do modelo capitalista que se mantêm no trabalho mediado por TIC, objeto do presente estudo.

**Analisar as dimensões de tempo e espaço, observando seus reflexos no que se refere à modalidade de trabalho estudada**, uma vez que as relações de tempo e espaço estão diretamente relacionadas à questão da flexibilização e à ampliação do território de trabalho e guardam, portanto, estreita relação com o trabalho mediado por TIC.

**Analisar os efeitos da invasão do espaço doméstico pelo trabalho**, como decorrência de um novo e ampliado espaço do trabalho, mostrou-se imprescindível perceber como os espaços do “não-trabalho” ou espaços domésticos são invadidos pelo trabalho (como também o comprometimento de suas significações).

Analisar de que maneira a organização do trabalho mediado por TIC repercute na construção da identidade do trabalhador, considerando o trabalho como um elemento estruturante da identidade do trabalhador.

**Analisar como se dá a sociabilidade grupal**, considerando a pluralidade de espaços, que diferencia o trabalho mediado por TIC da condição em que, no mesmo espaço geográfico, idealmente, o trabalho aconteceria num “estar junto”, ou seja, fisicamente junto ao “outro”.

**Analisar as formas de dominação e controle exercidas sobre o trabalhador**, considerando uma nova forma de organização do trabalho ou mesmo uma nova ou remodelada forma de gestão.

**Analisar os efeitos sobre a saúde do trabalhador** e até mesmo a forma como o próprio trabalhador percebe a sua condição de saúde e de bem-estar, considerando a extensão da jornada e a invasão do espaço doméstico.

**Investigar o uso da informação**, ou seja, importa perceber se a possibilidade de acelerar o processo produtivo, de encurtar ou eliminar distâncias e tempo tem, de fato, resultado no uso eficaz da informação.

**Investigar aspectos relacionados à (des)regulamentação da modalidade de trabalho estudada**, reconhecendo que a casa ou qualquer outro lugar íntimo e de significação particular pode se tornar ambiente de trabalho, sem, contudo, configurar-se como tal.

Para dar conta dos objetivos propostos e permitir uma análise concatenada das variáveis estudadas, desenvolveu-se o presente estudo com a seguinte estrutura:

A tese foi organizada **Quatro Partes**, sendo que cada parte reúne os capítulos onde há estreita correlação entre as variáveis tratadas por cada um deles.

A **Parte I** apresenta os capítulos 1, 2 e 3. Os dois primeiros, sob os títulos “Da Cooperação Simples aos Modelos Flexíveis” e “Trabalho Informacional e Trabalho mediado por TIC”, respectivamente, têm por objetivo analisar as formas históricas de organização do trabalho e

perceber em que lugar se insere o trabalho mediado por TIC no modelo capitalista de trabalho. O Capítulo 3 trata da Metodologia adotada na presente tese, como forma de introduzir, simultaneamente, a apresentação do referencial teórico e dos resultados da pesquisa

O **Capítulo 1** foi organizado em duas seções. A primeira seção versa sobre as formas históricas de organização do trabalho no modelo capitalista, recuperando a evolução desde a cooperação à maquinofatura, segundo os principais pilares apontados na matriz marxiana. Como relevantes aspectos da organização do trabalho no modelo capitalista, discute-se, ainda nesta sessão, a busca da produtividade, a intensificação do trabalho e a sobrecarga. Esses aspectos são retomados na discussão sobre o trabalho mediado por TIC, ao evidenciar que a sobrecarga, não somente pela extensão da jornada, mas é também fortemente facilitada por TIC ao permitirem a flexibilidade do trabalhador, através da eliminação de barreiras de tempo e da ampliação do território do trabalho.

A segunda seção aborda as formas subseqüentes de organização do trabalho (taylorismo, fordismo, toyotismo), mostrando a crise do modelo taylorista/ fordista e a emergência dos modelos flexíveis. Esse breve histórico introduz a emergência das TIC e do próprio trabalho informacional.

O **Capítulo 2** trata, para efeito de contextualização, do cenário e do histórico da emergência do trabalho informacional, bem como do surgimento e desenvolvimento das TIC. Os estudos realizados por Castells (1999) embasaram fortemente essa análise inicial do tema. A informacionalização é discutida, aqui, não como elemento isolado, mas destacando, além do advento tecnológico que traz transformações no modo de executar o trabalho, outras questões de ordem política, social e psicológica que marcam essa modalidade laboral.

Ainda neste capítulo, evidencia-se como o trabalho informacional vem sendo estudado e percebido na Ciência da Informação brasileira. Para tal, foi feito um levantamento bibliográfico, em periódicos do portal ANCIB, e analisada a abordagem dos autores identificados. Mostra ainda a ambiguidade do termo “teletrabalho” e outras formas de organização de trabalho em relação à modalidade de trabalho pesquisada. Como este aspecto é de destacada importância para compreensão da problemática, a ênfase dada a este item justifica-se, principalmente, pela necessidade de evidenciar a dificuldade de definição, deste tipo de trabalho que não pode ser compreendido como teletrabalho puro, nem percebido como trabalho realizado exclusivamente nas dependências da empresa. O

estudo demonstrou não somente a dificuldade de configuração do que seja o trabalho à distância, como as suas implicações ou mesmo seus objetivos implícitos.

O levantamento bibliográfico permitiu a constatação da existência de um espaço de pesquisa existente na Ciência da Informação e que, apesar da existência de outros estudos importantes na área, ainda há necessidade de maiores investigações para dar conta do tema. Os resultados desse estudo reforçaram a oportunidade de diferenciar o trabalho informacional do trabalho mediado por TIC e desenvolver uma pesquisa empírica sobre essa última modalidade, como contribuição para a Ciência da Informação.

O **Capítulo 3** apresenta, inicialmente, as escolhas metodológicas da presente pesquisa. Como o objeto de estudo da presente tese envolve dimensões da vida do trabalhador, estabelecer ou delimitar *a priori* categorias rígidas para a análise do material coletado na pesquisa poderia trazer o prejuízo na compreensão de um tema que é amplo, onde as variáveis correlacionam-se umas com as outras ou mesmo se sobrepõem. As escolhas metodológicas foram definidas de modo a alcançar tais variáveis, a partir de um eixo central que é o trabalho mediado por TIC, imbricado tanto na rotina de trabalho e na vida cotidiana do trabalhador. A definição da amostra, portanto, foi intencional, no sentido de selecionar profissionais que usam intensamente a informação em suas atividades de trabalho que, por sua vez, são fortemente mediadas por TIC.

Thiollent (1982), referência usada para os levantamentos feitos através de entrevistas em profundidade, propõe que o pesquisador trabalhe com entrevistas preliminares, a fim de identificar, a partir delas, um percurso de pesquisa a ser aprofundado noutras entrevistas. Nas entrevistas preliminares, foram identificadas categorias iniciais, que abriram frente de investigação e aprofundamento nas entrevistas subsequentes e, conseqüentemente, consolidaram as variáveis que foram delineadas na pesquisa (THIOLLENT, 1982).

Na metodologia, também foram usados elementos do Discurso do Sujeito Coletivo – DSC (LEFEVRE; CRESTANA; CORNETTA, 2003), que, em síntese, procura extrair idéias centrais de relatos verbais individuais, para identificar elementos comuns a uma coletividade. O posicionamento da autora foi de extrair, a partir da experiência de cada trabalhador participante da pesquisa, um conteúdo que pudesse refletir uma condição de coletividade.

O Capítulo 3 abre, portanto, a apresentação das variáveis pesquisadas. Os capítulos seguintes mesclam a discussão teórica às falas dos entrevistados, atribuindo ao texto de cada capítulo autonomia e, simultaneamente, articulação ao conjunto da tese e do tema.

A **Parte II**, trata da Pluriterritorialidade e seus efeitos sobre o Trabalho e encerra os capítulos 4, 5, 6 e 7.

O **Capítulo 4** inicia a discussão sobre o trabalho informacional, partindo daquilo que é estruturante na organização dos processos de trabalho: as relações de tempo e espaço. Mais que um enfoque sobre os adventos tecnológicos que possibilitam a quebra de barreiras territoriais e de uma cronologia nas ações, propõe-se uma reflexão sobre o significado do trabalho não estar mais preso a um espaço físico delimitado ou “preso” ao relógio. Os conceitos de local e lugar, enquanto espaço geográfico e espaço de realizações, respectivamente, dão outro contorno ao trabalho que pode ser mediado por TIC. Neste capítulo, os pilares da matriz marxiana para compreensão da organização do trabalho mostram-se contemporâneos, quando se discute a questão do tempo despendido no trabalho, percebido como um elemento fundamental para o ganho de produtividade, como também das tecnologias, sejam de gestão ou de ferramentas, que possibilitem a eliminação dos chamados tempos mortos na produção.

No **Capítulo 5**, discute-se, a partir da flexibilidade de espaços para o trabalho promovida por TIC, a invasão da vida privada.

A “casa” e o “escritório”, significando o mundo privado e o mundo do trabalho, respectivamente, se misturam ou, melhor dizer, o espaço da casa, o tempo do lazer ou tempo e lugar de diferentes atividades são absorvidos pelo trabalho. O trabalho, possível de ser realizado em quaisquer espaços, também toma outros lugares na vida do trabalhador. A análise deste capítulo destaca os efeitos dessa invasão na vida do trabalhador, quanto aos significados e representações de cada espaço. A “casa” e o “escritório” configuram, respectivamente, os espaços da vida pessoal e profissional num trabalho que, idealmente, supõe espaços e significações distintas.

O **Capítulo 6** expõe sobre controle e a dominação no trabalho, especialmente aquelas atividades mediados por TIC, evidenciando de que forma ocorre a sujeição do trabalhador no que pode ser considerada uma “liberdade formal”. O controle, portanto, tanto se relaciona com a gerência do trabalho pelo capital, como também por uma nova organização de processos que gera, no grupo, a vigilância mútua e a manutenção de um fluxo de atividades,

impulsionando e modelando uma forma de trabalhar. Ainda há que se considerar, nesta variável, como esse comportamento é, de certa forma, “aprovado” e “reforçado” pelo grupo.

O **Capítulo 7** constata a precária regulamentação legal do trabalho mediado por TIC, como elemento importante para compreensão da ambiguidade existente nessa modalidade de trabalho.

A **Parte III** reúne os capítulos 8, 9 e 10 para discutir os aspectos da Subjetividade e Saúde do trabalhador no trabalho mediado por TIC.

O **Capítulo 8** analisa a questão da construção da identidade na contemporaneidade, destacadamente no contexto do trabalho informacional. Se a casa e o escritório, enquanto lugares de significação do sujeito, se misturam, quais os efeitos disso na subjetividade do trabalhador? O trabalho, entendido como elemento estruturante da identidade do indivíduo, é uma variável fundamental ao se analisar o trabalho mediado por TIC.

O **Capítulo 9** discorre sobre a sociabilidade, investigando as relações com o outro no contexto em que o trabalho pode ser presencial e também à distância, acontecendo, mediado por TIC, nas casas, aeroportos, carros, hotéis e tantos outros espaços. O que se pergunta é se há de fato uma interação com o outro quando não se tem o mesmo espaço de convivência, se há encontro quando não se tem a espacialidade comum ou quando este espaço passa a ser o espaço virtual.

O **Capítulo 10** coloca seu olhar para as questões de saúde do trabalhador. Na mesma teia onde se encontram entrelaçadas a flexibilidade de trabalho em qualquer lugar e horário, a expansão da jornada, a intensificação, a sobrecarga e a sujeição do trabalhador, estão emaranhados, talvez, como consequências de muitas dessas variáveis, os impactos sobre a saúde do trabalhador. O capítulo trata essa questão, dando maior ênfase às formas de adoecimento que, muitas vezes, passam despercebidas, são consideradas como “parte do pacote do trabalho” ou ainda valorizadas (como no caso do estresse, traduzido como resultado de uma dedicação máxima e louvável do trabalhador).

A **Parte IV** através do capítulo 11, discute a relação entre o trabalho mediado por TIC e seus efeitos sobre o uso da informação, encerrando a presente tese com as considerações finais, no Capítulo 12.

No **Capítulo 11**, o trabalho mediado por TIC, notoriamente seguindo um fluxo frenético de informações, é analisado o modo como se dá o uso da informação e seus efeitos. De maneira clara, os depoimentos apontam para a superficialidade no uso da informação, na medida da instantaneidade e, decorrente disso, perdas no resultado final. Esse capítulo fecha o conjunto de variáveis propostas e abre espaço para as considerações finais, a serem delineadas no último capítulo da presente tese.

O **Capítulo 12**, a título de **Considerações Finais**, finaliza a tese . Buscou-se reunir as variáveis estudadas, para que se pudesse ter, na medida do possível, uma visão ampla e abrangente, mas, ao mesmo tempo, integrada do que foi apurado na pesquisa.

# PARTE I

## EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS DE TRABALHO

A seguir, apresenta-se, na **Parte I**, uma breve análise dos processos de trabalho, segundo a matriz marxiana, para, a partir da compreensão da evolução histórica, contextualizar o objeto de estudo da presente tese e, assim, evidenciar, nele, as premissas ou pliares do modelo de organização do trabalho no capitalismo. Para tanto, foram agrupados os capítulos 1 e 2 que tratam, respectivamente, “Da Cooperação Simples ao Modelos Flexíveis” e do “Trabalho Informacional e Trabalho mediado por TIC”. O capítulo 3, apresenta a Metodologia adotada, abrindo espaço para a apresentação do referencial teórico e dos resultados da pesquisa em cada um dos capítulos subsequentes.

## CAPÍTULO 1

### DA COOPERAÇÃO SIMPLES AO TRABALHO MEDIADO POR TIC

#### 1.1 A evolução do modo de produção no capitalismo e a organização do trabalho: fases e principais pilares

O processo de trabalho é um processo entre coisas que o capitalista comprou coisas que se transformaram em sua propriedade. (MARX, 1975, p. 185).

Marx define o processo de trabalho como a atividade dirigida para apropriar elementos naturais às necessidades humanas (condição de intercâmbio material entre homem e natureza). O processo de trabalho, enquanto processo de consumo da força de trabalho pelo capitalista, é marcado pelo controle do trabalho pelo capitalista, que detém a propriedade do que é produzido. Assim, o capitalista cerca-se para que o trabalho aconteça e seja realizado da maneira mais adequada, provendo meios de produção, instrumentos e assegurando que sejam usados para o trabalho efetivo. O capitalista, segundo Marx, paga pelo valor diário da força de trabalho empregada pelo trabalhador numa atividade (MARX, 1968).

Interessante observar, como já defendia Marx (1968), que o produto do trabalho existia idealmente na mente do trabalhador. Dessa forma, evidencia que o trabalho não implica apenas no uso de uma força para transformação da matéria-prima. O trabalho corresponde ao resultado daquilo que o trabalhador imprime conscientemente em função de um modo de fazer ao qual a sua vontade está subordinada. A subordinação é condição para que essa atividade aconteça. Dessa forma, Marx identifica que o processo de trabalho é composto de: “a atividade adequada a um fim, isto é o próprio trabalho; a matéria a que se aplica o trabalho, o objeto de trabalho; os meios de trabalho, o instrumental de trabalho” (MARX, 1968, p. 202). Para estabelecer um paralelo com a modalidade de trabalho vigente, alvo do presente estudo, vale, portanto, lembrar os modos históricos de organização de trabalho, identificados por Marx: a cooperação, a manufatura, a maquinofatura para, em seguida, caracterizar seus desdobramentos através do taylorismo e fordismo.

##### 1.1.1 A matriz marxiana e a evolução dos processos de trabalho

Ferreira (1987) recupera, em Marx, a evolução dos processos de trabalho não somente no plano histórico, mas examina-os, identificando os traços principais que, ligados à base e à

organização do trabalho, explicitam a valorização e os modos de acumulação do capital. O mesmo autor destaca que não existe uma trajetória de evolução dos processos de trabalho baseada em um único princípio, mas verifica-se a existência de dois grandes processos de trabalho que se baseiam em formas distintas de economia de tempo: o que predomina nas indústrias de série (taylorismo e fordismo) e o das indústrias de process ou processo contínuo.

Ferreira (1987, p. 2) examina as formas históricas de organização do trabalho, segundo Marx, identificando os principais traços que se correlacionam, ao mesmo tempo, à base técnica e à organização do trabalho. O referido autor observa que, a produção capitalista se estrutura a partir da reunião de um grande número de trabalhadores em **um mesmo local**, comandados pelo capital e permitindo, assim, significativo um aumento da escala de produção. Este aspecto evidencia que o modo típico de produção capitalista não é o trabalho isolado. Neste momento, com base na cooperação de trabalhadores assalariados, o capitalismo se desenvolve e define, como afirma o autor citado, um traço fundamental da organização capitalista.

### **1.1.2 Cooperação, manufatura e maquinofarura**

A cooperação simples, que corresponde a primeira modalidade de subordinação do trabalhador ao capital, modifica substancialmente a relação do trabalhador quanto à sua subordinação formal, sem introduzir significativas mudanças em relação à produção artesanal, uma vez que os aspectos técnicos e materiais ainda são, de certa forma, os mesmos da produção artesanal. No entanto, como aponta Ferreira (1987), mesmo não imprimindo mudanças significativas do ponto de vista técnico-material, a cooperação marca uma divisão sócio-econômica, isso porque, no contexto das relações sociais capitalistas, “o processo de trabalho é instrumentalizado pelo capital” (FERREIRA, 1987, p. 3). É desse aspecto que advem as mudanças quanto a regularidade, duração e intensidade do trabalho, para se obter o sobretrabalho de forma extensiva (mais valia absoluta) .

Na cooperação simples, o capital, ao estabelecer estratégias para a extração do sobretrabalho, alcança vantagens na economia de escala. Pela ampliação da escala média de produção e pela possibilidade de execução de tarefas que exigem aplicação simultânea de forças de trabalho, obtém-se economia de tempo.

Ferreira (1987) lembra que, para se obter tais resultados na cooperação, as atividades precisam ser coordenadas. A coordenação e a direção configuram-se como atividades

“técnicas”. A condição de exploração está, portanto, diretamente ligada a uma condição de supervisão e controle sobre o operário. Neste aspecto, a cooperação marca importante característica que os modos seguintes de organização do trabalho reproduzirão: a redução da autonomia do trabalhador sobre seu próprio trabalho ou, dito de outra forma, a retirada do poder de decisão do trabalhador e o aumento do controle direto sobre o trabalhador. Há perda do controle do trabalhador sobre sua produção, que passa agora a ser demandada, organizada e controlada em seu ritmo de produção pelo capital. Apesar de ainda manter-se preservada certa propriedade sobre o trabalho, o trabalhador, enquanto executor de um processo do início ao fim, perde, no entanto, essa condição de autonomia uma vez que é obrigado a vender sua força de trabalho para aqueles que têm os meios de produção. Observa-se, portanto, que a cooperação aponta para a alienação do trabalho, na medida em que o trabalho se torna propriedade do capital.

A manufatura, como lembra Ferreira (1987, p. 4) “é considerada a forma clássica de cooperação baseada na divisão do trabalho no interior da unidade produtiva”. A Divisão Manufatureira do Trabalho pode, segundo Ferreira (1987, p.4) ser considerada “uma espécie particular de cooperação”, onde algumas vantagens são fruto do princípio cooperativo, ou seja, da própria “natureza geral da cooperação”.

A DMT marca especialização do trabalhador e a subdivisão (parcelamento) do trabalho em atividades ou segmentos, dentro dos ofícios. O mesmo processo de produção que ora era desenvolvido integralmente pelo artesão, passa a acontecer, fracionado, nas mãos de vários trabalhadores. O trabalho, fragmentado, se consolida na sucessão das etapas de produção. Como consequência, o conhecimento total do processo de produção se perde, ou seja, a qualificação para o ofício já não é mais necessária. Vê-se então a fragmentação do processo, a especialização na tarefa, a redução de custos de produção pela redução do custo da mão-de-obra, o aumento da produtividade, o aumento do lucro.

Do parcelamento e da especialização, ou seja, de um “coletivo operário formado de trabalhadores parciais” deriva uma estrutura hierárquica de forças de trabalho organizada a partir de habilidades e força requeridas pela tarefa (FERREIRA, 1987, p. 5). A essa hierarquia tem correspondência uma escala de salários e, com isso, instaura profunda mudança na organização do trabalho se comparada ao artesanato e à cooperação simples.

A DMT, segundo Ferreira (1987), possibilita o aumento da intensidade e da produtividade do trabalho, onde o sobretabalho pode ser percebido:

- na especialização do trabalhador que possibilita a redução de interrupções no processo e implica na redução do tempo de uma etapa para outra (intensificação do trabalho);

- o parcelamento das atividades que permite um controle mais específico pelo capital e, dessa forma, aumenta a continuidade, a regularidade e a intensidade do trabalho;

- no surgimento de máquinas rudimentares movidas por forças humanas;

- no arranjo possível do parcelamento com a especialização, que promove a desvalorização da força de trabalho, com redução de custos de treinamento e aprendizagem.

O fracionamento das atividades é o fracionamento dos ofícios e o resultado disso é “um coletivo de operário formado pelo conjunto de trabalhadores parciais”. Registra-se na divisão manufatureira do trabalho a simplificação maciça do trabalho e a desestruturação dos ofícios artesanais (FERREIRA, 1987, p. 5). No entanto, a divisão do trabalho, mesmo desestruturando o ofício, preserva o saber fazer do trabalhador, uma vez que as atividades ainda são essencialmente manuais. Há a perda da propriedade, mas mantém-se o saber implícito nas atividades parciais.

O trabalhador, mesmo perdendo a visão do processo como um todo, na DMT ainda permanece o saber fazer do ofício artesanal, porque o trabalho ainda é predominantemente manual e depende, portanto, da habilidade e da força do trabalhador. Como lembra Ferreira (1987), o trabalhador na DMT ainda mantém certo controle sobre seu trabalho quanto ao conteúdo e ao ritmo.

A DMT muda a organização do processo de trabalho, mas não provoca mudança na base técnica da produção (meios e métodos inalterados). Ela decompõe e isola as etapas de produção, mas não as integra.

Já a maquinofatura, também chamada de grande indústria, destaca não apenas pela presença de máquinas na produção como elemento central, mas aponta para uma busca de crescimento das forças produtivas pelo capital pela organização do processo de trabalho e, também, através dos meios de produção. Ela é a “forma capitalista de cooperação baseada no uso de máquinas” (FERREIRA, 1987, p. 6).

A grande indústria permite ao capital a redução de trabalhadores pela mecanização do processo de produção. Segundo Marx (1968), a tendência do capital é a redução do trabalho vivo, ou seja, a economia do trabalho vivo aplicado na fabricação de um produto.

A Revolução Industrial traz a transformação do processo capitalista de trabalho, na medida em que não é mais a partir da força de trabalho, ou exclusivamente desta, que o capital obterá valorização, mas a partir da transformação do instrumental e, conseqüente, adequação da força de trabalho e habilidades requeridas.

A máquina possibilita o aumento da potência do trabalho, da uniformidade, da continuidade e, conseqüente, substituição da força humana. Derivam ainda da produção mecanizada, um maior controle do capital sobre o processo de trabalho, diminuição da dependência da força e habilidade do trabalhador. Noutras palavras, dá-se a simplificação e homogeneização do conteúdo do trabalho (FERREIRA, 1987).

Na maquinofatura, o coletivo de trabalhadores passa a enquadrar-se em duas categorias não-qualificadas: a de operadores de máquinas e de auxiliares (à época, crianças). Essa etapa já evidencia a intencionalidade do capital, através do uso das máquinas, de obter sobretrabalho. Como afirma Ferreira (1987, p. 8), “a racionalidade do capitalista das máquinas é determinada pela busca incessante de sobretrabalho, e não pela preocupação de aliviar o trabalho humano”.

A produção capitalista se desenvolve na busca constante pela mais valia, que pode advir tanto do prolongamento da jornada de trabalho, gerando aumento absoluto da quantidade de sobretrabalho, como pelo aumento da produtividade, ou seja, aumento relativo da quantidade de sobretrabalho em relação ao trabalho total. O aumento pode ser fruto da intensificação no ritmo das máquinas, mas tanto o prolongamento da jornada quanto a intensificação do ritmo das máquinas se deparam com obstáculos físicos e sociais. A mecanização atende, portanto, a esta necessidade e reduz estes obstáculos.

Alguns conceitos destacam-se, mais significativamente, a partir da maquinofatura e tomam corpo nos modelos e fases posteriores, de certa forma, amalgamados na organização dos processos de trabalho: a jornada de trabalho, a intensificação do trabalho e a sobrecarga no trabalho.

Como lembra Ferreira (1987), a maquinofatura expande a capacidade de extração de sobretrabalho através:

- da redução no custo social de reprodução da força de trabalho, pela redução de despesas de treinamento e qualificação (simplificação) e do aumento da produtividade sobre os meios de consumo do trabalhador;

- do aumento do emprego de mulheres e crianças, menor remuneradas em relação ao trabalhador masculino e adulto;

- da prolongação da duração do trabalho;

- da substituição do homem pela máquina, emerge um contingente de trabalhadores, o que promove queda nos salários. Noutras palavras, depreciação da força de trabalho;

- da mecanização que possibilita o aumento do rendimento do trabalho, ou seja, aumento da produtividade e da intensidade do trabalho.

### **1.1.3 A Intensificação do trabalho**

Sobre a intensificação do trabalho, Marx (1968) diz que, ao comprar a força do trabalhador e a ela impor um valor diário, o capitalista apropria-se desse valor durante a jornada de trabalho. Dessa condição de “propriedade” sobre o dia do trabalho, Marx questiona: o que é um dia de trabalho? Ao que ele mesmo responde:

Será menor do que um dia natural da vida. Menor de quanto? [...] o capital tem seu próprio impulso vital, o impulso de valorizar-se, de criar mais valia, de absorver com sua parte constante, com os meios de produção, a maior quantidade possível de trabalho excedente. (MARX, 1968, p. 262, 263).

Não é possível, numa visão de organização do trabalho no modo de produção capitalista, dissociar a jornada de trabalho dos meios de intensificá-la. É preciso, mais uma vez, voltar a Marx e constatar sua afirmação de que a mais valia origina-se de um excedente quantitativo de trabalho, da duração prolongada de um processo de trabalho. Marx define também que o tempo de trabalho dentro de um dia tem seu limite máximo, ainda que elástico, e que corresponde ao limite imposto pela força física do trabalhador ou das suas energias vitais. Ao exaurir a energia despendida num dia de trabalho, o capital precisa assegurar-se de que disporá do trabalhador no dia seguinte e o terá em condições de trabalho.

O máximo aproveitamento por parte do capital corresponde à aplicação da intensificação do trabalho e do alongamento da jornada; condições estas que podem co-existir na organização do trabalho. Na percepção de Dal Rosso (2006), o limite da jornada é o trabalhador ou sua condição de saúde. Na intensificação do trabalho há, portanto, uma

prática de exploração sistemática, entendendo que o aumento da intensidade do trabalho significa que o trabalhador gasta em uma hora de trabalho a força vital desprendida em maior tempo de trabalho. A intensificação do trabalho é percebida nas indústrias reguladas pelas leis fabris, ao acelerarem a marcha das máquinas ou mesmo aumentando o número de máquinas operadas pelo mesmo indivíduo.

Na dinâmica de organização dos processos de trabalho, se mostram amalgamados os conceitos de prolongamento da jornada e intensificação do trabalho. Na intencionalidade de maior ganho pelo capital, tais ações redundam em sobrecarga para o trabalhador. O que se observa é que a adoção da ampliação da jornada e a intensificação não são fenômenos recentes. A jornada, historicamente regulamentada por leis que limitam um número de horas de trabalho, pode ser ampliada, hoje, pela condição do trabalho fora das dependências da empresa, como se verá adiante.

## **1.2 Formas subsequentes de organização do Trabalho**

Na evolução do modo de produção capitalista e das relações de trabalho, é preciso ressaltar os principais pilares que estruturaram o taylorismo e o fordismo, enquanto impactantes movimentos que emergiram na virada do século XIX para o século XX.

### **1.2.1 Taylorismo**

O taylorismo imprime no processo de trabalho significativo aumento do grau de controle, através de um refinamento na separação das atividades e em especial, na divisão entre concepção/planejamento e execução.

Na visão de Ferreira (1987), não se pode atribuir ao taylorismo o marco da separação entre as atividades de concepção/planejamento e execução do trabalho e, muito menos, da separação de tarefas. O mesmo autor lembra que tais elementos já existiam como premissas desde a cooperação. O que ocorre no taylorismo é um impulso considerável desta divisão dado o desenvolvimento da mecanização.

Uma característica que merece ser destacada no sistema taylorista é que, na tarefa, ele permite ao capital apropriar-se de maneira significativa dos conhecimentos práticos do trabalhador. A expropriação do saber, segundo Ferreira (1987) acontece em três etapas:

- através do estudo de tempos e movimentos, com a finalidade de analisar o trabalho e reduzi-lo a elementos simples;

- os componentes elementares do modo operatório são sistematizados pela empresa, definindo-se padrões a serem repetidos pelos trabalhadores;

- a gerência define uma melhor maneira de execução que é imposta ao trabalhador, tanto pela organização do fluxo de atividades como pela pré-determinação das tarefas e do seu modo de fazer.

Observa-se, portanto, que a prescrição detalhada e padronizada da tarefa implica numa pré-definição de sua forma, conteúdo, tempo da tarefa, configura uma redução da autonomia por parte do trabalhador, que se apresenta como um executor de um trabalho fracionado e prescrito. Explica-se também a necessidade de alto nível de supervisão, uma vez que o processo impõe um repetir de atividades que foram minuciosamente desenhadas como parte da tarefa.

Ferreira (1987) entende que o taylorismo, ao impor uma prescrição, buscar a padronização e a redução de elementos, contribuiu para o desenvolvimento das ferramentas de trabalho, uma vez que se pretendia a seleção, uniformização e aperfeiçoamento dos meios de trabalho. Dessa forma, poder-se-ia considerar que a organização taylorista abriu caminho para “uma penetração crescente do maquinismo nas usinas e que, de um modo geral, a difusão do taylorismo esteve associada a uma aceleração da mecanização” (FERREIRA, 1987, p. 11)

Crivellari (2003) recupera nos estudos de Coriat (1982) os reflexos do método taylorista, quando, ao fragmentar o conhecimento dos mestres de ofício, facilita a aprendizagem das tarefas elementares por uma massa de trabalhadores, antes sem qualificação para o trabalho industrial. É interessante observar a forma como se dava a codificação deste saber-operário, via fotografias, filmes, cronômetros e outros mecanismos, ou seja, a partir da decomposição do gesto, da sistematização ou da codificação, seguida da sua introdução na fábrica para disseminação. Aumenta-se o controle sobre o coletivo operário (CORIAT, 1982 citado por CRIVELLARI, 2003).

Braverman (1987) destaca que a grande preocupação de Taylor com o método e organização do trabalho traduz-se numa necessidade controle de tempo do trabalhador pela gerência, ou seja, o objetivo maior não era a divisão do trabalho para se obter uma melhor maneira de trabalhar, mas sim de um maior controle sobre a força de trabalho .

Importante registrar, para o presente trabalho, que o taylorismo promoveu o aumento do rendimento do trabalho e isso como reflexo de um aumento da intensidade do trabalho e do controle.

### **1.2.2 Fordismo**

O fordismo, em certa medida, aperfeiçoa o método taylorista no que concerne à possibilidade de fragmentar e desapropriar, ao incorporar parte do saber à máquina especializada, como também fixando o trabalhador em seu posto de trabalho.

O modelo proposto por Henry Ford e que levou seu nome foi desenvolvido a partir da sua experiência na empresa Ford Motors, onde buscou um padrão de organização do trabalho na produção, introduzindo o conceito da linha de montagem, através da esteira rolante. A linha de montagem permitiu a redução dos “tempos mortos” por uma maior integração dos processos de trabalho. Como fruto tanto da padronização como da uniformização do ritmo, o capital obteve uma produção mais intensa. Doutro modo, pode-se dizer que o fordismo não só aperfeiçoa os princípios do taylorismo, mas inova na política de gestão da massa trabalhadora.

O fordismo pode ser considerado como extensão e superação do taylorismo, destacando-se a introdução da linha de montagem, as conseqüentes mudanças no nível do trabalho e ainda o aparecimento de uma nova política de gestão de mão-de-obra (política de salários). Dessa forma, o fordismo aperfeiçoa os dispositivos de controle estabelecidos.

Um diferencial significativo que foi impresso pelo fordismo relaciona-se à regulação do sistema de trabalho, quando ao adotar a linha de montagem, obtém-se significativa redução da porosidade da jornada de trabalho. Uma vez que os operários estão fixos em seus postos de trabalho, a circulação de objetos e a integração do processo de produção definido pela configuração do sistema de máquinas fazem com que o trabalho tenha seu ritmo controlado pela linha de montagem.

Como nova política de gestão de mão-de-obra, evidencia-se os incentivos dados aos trabalhadores pelo aumento dos níveis salariais. Navarro e Padilha (2007, p. 17) lembram que houve uma “significativa resistência operária ao fordismo, uma vez que os trabalhadores sentiram a perda de seu *savoir-faire* e sentiram o peso de um trabalho puramente mecanizado, rotinizado.” Os resultados dessa resistência foram expressos, por exemplo, em

índices de absenteísmo e sabotagens. E que a política de aumento de salário visava aplacar, ainda que temporariamente, essa resistência.

### **1.2.3 Crise no modelo taylorista e fordista: emergência dos modelos flexíveis**

Na década de 1970, o modelo taylorista-fordista entra em crise, mostrando seus sinais de esgotamento em meio à crise do capitalismo desse período. Emergem outros modelos que buscam uma estrutura enxuta e flexível: conceitos que se tornam palavras de ordem no capitalismo e na organização do processo de trabalho das empresas. Nos anos 1980, a chamada “reestruturação produtiva” consta de uma reorganização dos processos de tal maneira a desenhar a produção tanto no que se refere aos seus aspectos tecnológicos quanto organizacionais, repercutindo, é claro, nas relações e condições de trabalho. Destacam-se os modelos sueco, italiano e o modelo japonês, como alternativas ao fordismo. (FERREIRA et al, 1991).

O que os modelos flexíveis promovem (em destaque o modelo japonês) é a flexibilização da mão-de-obra com o máximo aproveitamento de seu tempo de trabalho. Corroborando com esse pensamento, Dal Rosso (2006, p. 33) observa que as práticas vigentes nos dias de hoje tiveram suas portas abertas inicialmente por Frederick Taylor, aprimoradas por Henry Ford e, de maneira não menos pretensiosa de superar o modelo norte-americano, lapidadas por T. Ohno, no modelo toyotista. Este último tem, em sua essência, a proposta de se alcançar desperdício ou perda zero no processo produtivo, a polivalência e o trabalho em grupo como principais pilares da reestruturação produtiva que se dissemina pelo mundo.

Em relação ao modelo japonês, Coriat (1994), que prefere chamá-lo de “ohnismo”, ressalta, como grande marco que o diferencia de modelos anteriores, a horizontalização da produção, a desespecialização e polivalência da mão-de-obra operária. Ao considerar a busca pelo desenvolvimento de trabalhadores em operadores multifuncionais ou polivalentes, Coriat (1994, p.53), define que,

Este movimento de desespecialização dos operários profissionais e qualificados, para transformá-los em trabalhadores multifuncionais, é de fato um movimento de racionalização do trabalho no sentido clássico do termo. Trata-se aqui, também como na via taylorista norte-americana, de atacar o saber complexo do exercício dos operários qualificados, a fim de atingir o objetivo de diminuir os seus poderes sobre a produção e de aumentar a intensidade do trabalho.

Emerge, portanto, a necessidade de incorporação de saberes à tarefa e o estabelecimento de uma nova forma de controle. A crescente escala fordista de supervisão individual dá

lugar a uma forma de controle ditado pelo fluxo e pelo coletivo, como explicita Cipolla (2005, p. 206),

Essa tendência de aumento da escala de supervisão é posta em xeque pelo trabalho em equipe, já que este transforma o despotismo direto do capital sobre o trabalho em despotismo ditado pelas necessidades técnicas do fluxo enxuto do capital circulante. A equipe de trabalho permite transformar o controle burocrático em autocontrole do grupo, mediante algum tipo de combinação liderança-chefia direta. Em relação às necessidades técnicas, autonomizadas pelo fluxo enxuto do capital circulante, a vontade do trabalhador se apresenta simultaneamente como determinada pela natureza do circuito e como condição de sua sustentação.

A organização do trabalho coletivo reflete a intencionalidade de mobilização da vontade do trabalhador, mais que subordiná-lo a um conjunto de regras ou normas ou, simplesmente, da realização do trabalho prescrito. Revela que a estruturação do trabalho, ao aumentar a coesão entre os trabalhadores, promove também o controle do capital pela produção contínua e intensa que o próprio processo coletivo imprime ao trabalho individual. Cipolla (2005, p. 203) considera, à luz da matriz marxiana, que, no trabalho em equipe, nascido na organização do trabalho pela cooperação, o aumento do controle “se efetiva pela interiorização do controle efetuada pela interação dos próprios trabalhadores organizados em equipe”, onde o trabalho em equipe mostra-se como uma forma de aumentar o controle sobre o trabalho e reduzir custos associados ao trabalho de controle.

### **1.2.3.1 Durand e a noção de “fluxo tensionado”**

Durand (2003), partindo da análise da organização do trabalho atual, no que chamou de “refundação do trabalho no fluxo tensionado”<sup>3</sup>, observa que a tensão constante contribui em dois aspectos importantes para a organização capitalista: redução estoque e de intervalos ou porosidades<sup>4</sup> do trabalho.

Corroborando com a visão de Durand (2003), Cipolla (2005) pontua que a coesão do trabalho em equipe redundava em mais valia tanto pela via relativa como pela via absoluta, ou seja, é pelo aumento da intensidade do trabalho e da redução das porosidades que se

---

3 Durand (2003, p. 143) conceitua fluxo tensionado como a condição da produção ou pilotagem pelo fim, ou seja, “a idéia de que só se deveria fabricar aquilo que o mercado já tenha pedido”.

4 Porosidades: tempos de interrupção do trabalho. Os poros configuram pequenos intervalos de tempo que intercalam uma atividade a outra, como, por exemplo, o tempo gasto por um trabalhador para interromper uma tarefa, deslocar-se e pegar uma ferramenta para realizar outra tarefa. Ao final da jornada, essas pequenas interrupções somam-se e significam um tempo “perdido” para o capital, no que se refere ao esforço para aproveitamento da produção.

obtem o fluxo enxuto e o ganho de produtividade. Nas palavras do autor citado, “a força de trabalho existente deve sustentar um fluxo com menos válvulas de escape” (CIPOLLA, 2005, p. 228).

Ainda sobre a redução das porosidades, Dal Rosso (2006, p. 33) acrescenta que quando menos o trabalho for recortado por paradas, reduzidas as interrupções, tempos de descanso e intervalos de qualquer ordem (“tempos mortos”) “mais intenso é o trabalho, mais energias são consumidas do trabalhador e mais resultados produz”.

No fluxo tensionado, cada posto de trabalho é cliente do outro subsequente e, diferentemente, do fluxo fordista, não há espaços para estoques. O conceito de just-in-time expressa exatamente esta relação: a entrega específica mediante a demanda, realizada no momento certo, dentro da quantidade e qualidade especificada pelo cliente, a saber, um posto ou uma área de trabalho. No entanto, como observa Durand (2003), apesar do fluxo das atividades ser dirigido pela seqüência das demandas já postas (ascendente em relação ao processo), há um fluxo descendente de informação que planifica o processo. Evidencia-se, portanto, um duplo fluxo:

A matéria, de cima para baixo da cadeia (com uma ausência ou uma quase ausência de estoque comercial), e informacional, de baixo para cima. É preciso assinalar que de todo modo há um fluxo informacional descendente, qual seja, o da planificação das matérias primas e das disponibilidades dos meios para tornar a produção possível. Isso, contudo, não elimina o fato de que é o fluxo informacional “puxado” que determina a produção. (DURAND, 2003 p. 143 e 144).

As empresas objetivam seus ganhos de produtividade e, como afirma Durand (2003, p. 140), estes “provêm de reorganizações da produção e do trabalho, e daquilo que lhe é correspondente, a saber, um novo regime de mobilização da mão-de-obra”, evidenciando a existência de uma “*nova combinatória produtiva*” que aproxima o aparelho produtivo (portanto, as tecnologias), com sua organização da produção e do trabalho, do regime de mobilização dos trabalhadores, onde esta “combinatória produtiva é ela mesma um elemento ou uma subparte do modelo produtivo pós-fordista de acumulação do capital”. A combinatória produtiva, por sua vez, está articulada num tripé, onde se evidenciam três pólos, a saber: “a integração reticular (organização geral da produção de bens e serviços), a generalização do fluxo tensionado (com suas conseqüências sobre a organização do trabalho) e o modelo da competência como novo regime de mobilização da mão-de-obra” (DURAND, 2003, p.140).

As implicações e objetivos de se manter o fluxo tensionado nos processos remontam, portanto, para a organização do trabalho, mudanças culturais e pressões sobre os trabalhadores. Instrumentos sociotécnicos são utilizados para aceitação dessa combinatória produtiva ou ainda, nas palavras de Durand (2003, p.145), “são meios de fazer partilhar concretamente com os empregados subalternos os objetivos da empresa: quem pode ser contra a qualidade?”

A organização do trabalho no fluxo tensionado exige flexibilidade do trabalhador, enquanto uma necessidade para lidar com a polivalência das atividades e não necessariamente autonomia na tarefa, que como já foi dito, mostra-se pré-definida pelo próprio fluxo.

O trabalho polivalente, no entanto, configura aumento na intensidade do trabalho, na medida em que novos métodos de produção imprimem ao trabalhador um trabalho muito versátil e flexível. Enquanto o taylorismo e o fordismo impuseram tarefas simplificadas, repetitivas, monótonas e embrutecedoras, no toyotismo, o trabalhador versátil, também chamado de multifuncional e polivalente, não apenas está mais qualificado, como acumula mais atividades e se sobrecarrega com o trabalho (NAVARRO; PADILHA, 2007).

Durand (2003, p. 147) considera que as técnicas socioprodutivas adotadas pelas empresas para incrementar a autonomia do empregado, fazem com que “as condições de produção, fundadas no fluxo tensionado, sejam mais bem aceitas, embora freqüentemente acompanhadas do reforço do ritmo de trabalho por meio da redução da porosidade do tempo trabalhado”.

É nesse cenário que emergem as TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação – que serão melhor discutidas no próximo capítulo. As TIC contribuem na manutenção do fluxo e, tal como se vê numa linha de produção de uma fábrica, também se percebe o fluxo no escritório. Durand (2003, p. 140) afirma que as TIC intervêm transversalmente e que:

as reorganizações e as inovações atuais não poderiam ocorrer sem elas (por exemplo, o grau alcançado pela organização em fluxo tensionado jamais poderia chegar no ponto em que se encontra com uma gestão apenas do tipo papel e lápis, uma vez que o fluxo tensionado reclama freqüentemente o tratamento e a comunicação instantâneos da informação).

Como destacado, vale ressaltar a dinâmica do controle do trabalho exercido tanto pela interiorização pelo trabalhador ou autocontrole do grupo como da dinâmica imposta pelo próprio fluxo.

Sobre o controle para a manutenção do fluxo tensionado, observa-se que a suposta “aceitação” pelos trabalhadores difere da relação anteriormente estabelecida com a chefia no que tange ao controle, no sentido de que o controle é canalizado para o próprio fluxo e que a própria gestão também está, em certa medida, subjugada ao fluxo para mantê-lo tensionado. Para efetivação desse modelo, Durand (2003, p.148), aponta para o que chamou de “naturalização dos constrangimentos”.

As prescrições, os procedimentos, as pressões do tempo, as urgências – tudo com um efetivo humano mínimo – do sistema produtivo não são mais mediatizados por um homem – o chefe –, mas inscritos na necessidade de manter a tensão do fluxo produtivo. Os constrangimentos parecem, assim, exteriores ao mundo social ou econômico, eles passam a ser inscritos em um fluxo material neutro – como toda matéria parece ao homem, isto é, exterior a ele mesmo. Tal exterioridade confere-lhes suas características “naturais”, isto é, são independentes da vontade dos homens e, portanto, tornam-se constrangimentos necessários de se respeitar. De fato, ou bem se aceita o fluxo tensionado e os constrangimentos a ele associados, ou bem se abandona a empresa. (DURAND, 2003, p.148).

Acerca do controle imposto ao trabalhador para a manutenção do fluxo tensionado, a “polícia está no fluxo” (DURAND, 2003, p.148), e a gerência também está subjugada pelo fluxo, reduzida a tarefas administrativas (antes de comando), cujo objetivo essencial é de manter tensionado o fluxo. É interessante observar que os controles e as pressões passam a ser exercidas pelos pares sobre cada indivíduo, uma vez que se um elemento do grupo atrasa, se ausenta ou de alguma forma apresenta desempenho abaixo que comprometa o fluxo, pode ser tanto cobrado como colocado de lado, excluído pelo grupo. Neste sentido, percebe-se o movimento como reflexo claro da “naturalização” dos constrangimentos que leva a descartar o mais fraco, uma vez que aqueles são, por definição, incontornáveis (DURAND, 2003, p.149).

As atividades de trabalho revelam-se, portanto, impulsionadas pelo fluxo, imprimindo um ritmo de produção que o trabalhador deve acompanhar e manter.

## CAPÍTULO 2

### TRABALHO INFORMACIONAL E TRABALHO MEDIADO POR TIC

#### 2.1 As TIC e o trabalho informacional

As Tecnologias de Informação e Comunicação – doravante apenas TIC - são vistas por Castells (1999) como a convergência de tecnologias em microeletrônica, computação (software e hardware), telecomunicações (radiodifusão e opto eletrônica), engenharia genética e seu conjunto de desenvolvimento e aplicações. Ele compara este avanço das TIC, enquanto marco histórico, à Revolução Industrial. Destaca as repercussões e transformações que dela surgiram e a característica que considerou marcante: a penetrabilidade. Penetrabilidade, no caso, refere-se à penetração dessa tecnologia em todos os domínios da vida humana, enquanto um tecido no qual as atividades se desenvolvem.

Dentro dessa perspectiva, as TIC não são simplesmente ferramentas a serem aplicadas, mas processos a serem desenvolvidos, onde usuários e criadores podem tornar-se os mesmos. Considera que há uma relação próxima entre os processos sociais de criação e manipulação de símbolos (a cultura da sociedade) e a capacidade de produzir e distribuir bens e serviços (as forças produtivas). Para Castells, pela primeira vez na história, a mente humana é uma força direta de produção, não apenas um elemento decisivo no sistema produtivo. E, como enfatiza Castells (1999), os computadores, sistemas de comunicação, decodificação e programação genética são todos amplificadores e extensões da mente humana. O que pensamos e como pensamos é expresso em bens, serviços. A inovação tecnológica não se apresenta, portanto, como ocorrência isolada. Ela reflete um determinado estágio de conhecimento; um ambiente institucional e industrial específico; certa disponibilidade de talentos para definir um problema técnico resolvê-lo; uma mentalidade econômica para dar a essa aplicação uma boa relação custo-benefício e uma rede de fabricantes e usuários capazes de comunicar suas experiências de modo cumulativo e aprender usando e fazendo.

##### 2.1.1 Emergência das TIC: contextualização

Castells (1999) também se opõe a uma relação de causa e efeito e registra um breve histórico da revolução da tecnologia da informação, onde considera alguns eventos como marcos significativos. Dentre esses eventos ou marcos, primeiramente, o autor citado

destaca as principais descobertas tecnológicas em eletrônicas durante a Segunda Guerra Mundial: o primeiro computador programável e o transistor, fonte da microeletrônica, que é o verdadeiro cerne da revolução da tecnologia da informação no século XX.

Em 1957, registra-se a invenção do circuito integrado e em 1971, a invenção do microprocessador: o computador em um único chip, permitindo assim que a capacidade de processar informação fosse instalada em todos os lugares. Para Castells (1999) a microeletrônica causou uma revolução dentro da revolução. No surgimento dos softwares, tem-se um marco em meados dos anos 70. Tem-se ainda o aumento da capacidade dos chips, no início dos anos 90 e os avanços em opto-eletrônica que promoveram aumento surpreendente da capacidade de linhas de transmissão, na década de 90.

De outro lado, como considera Castells (1999) é preciso analisar o processo de desenvolvimento da tecnologia e da própria internet como fusão de uma necessidade singular de estratégia militar a uma grande cooperação científica, de iniciativa tecnológica e inovação, notadamente conduzida pelo Pentágono. Merece ainda ser destacado o surgimento do *modem* e, a partir dele, e de posse de um PC, *modems* e linha telefônica, surgiram os fóruns eletrônicos com pessoas de tipos e interesses e afinidades diferentes: as “comunidades virtuais”. Em fins da década de 1980, milhares de pessoas utilizavam comunicações computadorizadas em redes cooperativas e comerciais que não faziam parte da internet. A partir da década de 1990, houve a integração desses sistemas com a internet e a expansão da própria internet.

Dentre os aspectos organizacionais que contribuíram para emergência da Era da Informação, Castells (1999) elege:

1. Uma divisão importante (industrial ou outra) na organização da produção e dos mercados na economia global, em meados dos anos 70 em diante;
2. As transformações organizacionais interagiram com a difusão da tecnologia da informação, mas em geral eram independentes e precederam essa difusão em empresas comerciais;
3. O objetivo principal das transformações organizacionais em várias formas era lidar com a incerteza causada pelo ritmo veloz das mudanças no ambiente econômico, institucional e tecnológico da empresa, aumentando a flexibilidade em produção, gerenciamento e marketing;

4. Muitas transformações organizacionais visavam redefinir os processos de trabalho e as práticas de emprego, introduzindo o modelo da “produção enxuta” com o objetivo de economizar mão-de-obra mediante automação de trabalhos, eliminação de tarefas e supressão de camadas administrativas;
5. A administração dos conhecimentos e o processamento das informações tornaram-se essenciais para o desempenho das organizações que operam na economia informacional global.

Castells (1999) afirma que os seguintes eventos histórico-econômicos influenciaram o desenvolvimento informacional:

- a) A emergência de produção flexível que fomenta o surgimento da flexibilidade dinâmica e o desenvolvimento de tecnologias alternativas à linha de montagem;
- b) A crise da empresa de grande porte e a flexibilidade das pequenas e médias, forçando as empresas a mudarem suas estruturas organizacionais;
- c) O surgimento de novos modelos de gerenciamento, destacadamente no Japão, disseminados para outras culturas (toyotismo), que prescrevem um alto grau de controle e informação sobre o processo.

A percepção de Castells (1999) sobre projeções ou rumos do novo paradigma considera que ele não evolui para seu fechamento como um sistema, mas segue rumo a abertura como uma rede de acessos múltiplos. Globalização e informacionalização apresentam-se como processos de estreita relação com os avanços tecnológicos, mas não determinados de forma exclusiva por estes últimos. Para ele, as tecnologias emergem para agir sobre a informação, não apenas informação para agir sobre a tecnologia.

A segunda característica apontada refere-se à penetrabilidade dos efeitos das novas tecnologias em diversos aspectos da nossa existência individual e coletiva, que são diretamente moldados pelo novo meio tecnológico.

Uma terceira característica aponta para a lógica de redes em qualquer sistema ou conjunto de relações, usando essas tecnologias da informação.

A quarta característica destacada pelo autor citado é que o paradigma da informação é baseado na flexibilidade, ou seja, não apenas os processos são reversíveis, mas as

organizações e instituições podem ser modificadas pela reorganização de seus componentes.

A quinta característica é a crescente convergência de tecnologias específicas para um sistema altamente integrado.

Em relação à definição de *Era da Informação*, como também sobre o papel das tecnologias de informação e comunicação no conjunto de mudanças, autores como Albagli (1999); Lastres e Cassiolato (2006); Jamil e Neves (2000) e Finquelievich (2005) compartilham de uma percepção no sentido de situar o fenômeno dentro de uma abrangência sócio-econômica, considerando a importância das novas tecnologias de informação, sem estabelecer uma simples relação casuísta e reducionista.

Albagli (1999) entende que a chamada “Era da Informação e do Conhecimento” configura um “padrão sócio-técnico-econômico em que as atividades humanas estão centralmente baseadas e organizadas em torno das atividades de geração, recuperação e uso de informações e conhecimentos” e destaca que a questão tecnológica, ainda que fundamental para este concretização deste padrão, é apenas um dos aspectos, considerando seus antecedentes e compreendendo a atual fase como um desdobramento histórico de um processo. (ALBAGLI, 1999, p. 291).

Tal percepção é corroborada por Finquelievich (2005) que afirma que a transição para a economia digital foi possibilitada por um conjunto de inovações tecnológicas, mas, na visão da autora citada, essas inovações (computação, criação de circuitos integrados, computadores pessoais, sistemas operativos, interfaces gráficas, estruturas de telecomunicações) são parte de um conjunto de tantos outros elementos que convergiram para um modelo.

Jamil e Neves (2000, p.1), assinalam o aparecimento de novas ferramentas, equipamentos, capacitações e especializações como elemento impulsionador e, posteriormente, como efetivadores de uma nova realidade.

Hall (2005), recupera em Anthony McGrew (1992), os conceitos de globalização e de informacionalização, definindo-os como processos globais e além de fronteiras estabelecendo “novas combinações de espaço-tempo, tornando o mundo, em realidade e em experiência mais interconectado”. (MCGREW, 1992 citado por HALL, 2005, p. 67).

As organizações mudaram seu modelo tradicional de estruturação, para se adaptarem às condições de imprevisibilidade introduzidas pelas rápidas transformações econômicas e tecnológicas. A principal delas pode ser caracterizada pelas tendências de mudanças das burocracias verticais para a organização horizontal, caracterizadas por sete elementos: organização em torno do processo, não da tarefa; hierarquia horizontal; gerenciamento em equipe; medida do desempenho pela satisfação do cliente; recompensa com base no desempenho da equipe; maximização dos contratos com fornecedores e clientes; informação, treinamento e retreinamento de funcionários em todos os níveis. Quanto a esse modelo, chamado “rede”, para conseguir absorver seus benefícios, a própria empresa teve de tornar-se rede e dinamizar cada elemento da sua estrutura interna. (CASTELLS, 1999).

### **2.1.2 As TIC como ferramentas de trabalho**

Para Ortiz et al (2008, p. 5) a sociedade da informação precisa ser compreendida e distinguida em cinco aspectos: a) concepção tecnológica vinculada a inovação ao maior manejo do sujeito com a TIC, que se estabelecem como ferramentas de trabalho; b) concepção econômica, onde a pesquisa e o desenvolvimento se apresentam como demonstração da atividade econômica; c) concepção ocupacional vinculada à estrutura organizacional; d) concepção espacial, como indicador na medição do espaço geográfico, considerando redes de informação que conectam lugares e conseqüentemente estabelecem relação com tempo e espaço; e) concepção cultural, que trata da informação que se dá na circulação social, sendo mais fácil de reconhecer, mas menos mensurável.

Como defendem Izerrougene, Uripia e Almeida (2010), as TIC têm possibilitado a desconcentração espacial da atividade produtiva que repercute numa emancipação do capital das limitações espaço-temporais. Estes autores identificam ainda outra característica como conseqüência deste fenômeno, a fusão entre o tempo de consumo e o tempo de produção, ou seja, o usuário da tecnologia trabalha simultaneamente criando, aperfeiçoando e recriando a mesma. Como conseqüência, o capital busca apropriar-se de bens inatingíveis, criados muitas vezes em redes sociais, sustentados em novos saberes, novas formas de relação, novos aparatos tecnológicos, que, sem sombra de dúvida, aceleram o processo produtivo. Dessa forma, as relações sociais de produção capitalista não estão limitadas aos meios materiais e é, neste sentido, que atingem uma esfera imaterial: a dimensão das idéias, informações, desejos, símbolos, subjetividades, conhecimentos. Também emerge uma hierarquia estabelecida em desiguais disponibilidades de informações

e conhecimentos, que importa na relação capital-trabalho. (IZERROUGENE; URPIA; ALMEIDA, 2010 p.73).

Para Izerrougene, Uripia e Almeida (2010), a emergência do paradigma informacional não pode ser considerada como uma mera variante da revolução industrial. Os autores supra citados apontam duas características que marcam a era informacional como um verdadeiro novo paradigma de produção e reprodução do capital. Primeiramente, a passagem de um sistema produtivo centrado na energia para um sistema que prepondera a informação. A segunda característica apresentada refere-se ao fato de que a era da informação não se limita a transmissão de sinais digitais, mas envolve a inteligência humana e a própria organização das relações sociais. Diferentemente da organização na revolução industrial, que girou em torno da matéria/energia, o paradigma informacional busca sim explorar a produção intelectual, vinculada em redes humanas, em suas possibilidades de comunicação e sociabilidade. No entanto, para a compreensão deste novo padrão de acumulação, é preciso considerá-lo não apenas como um advento tecnológico, mas como parte de um contexto onde se articulam mudanças tecnológicas, sociais, econômicas, políticas.

Da mesma forma, as TIC não apontam apenas para inovações na indústria, mas também como instrumentos de transformação econômica e social, pois adentram o universo do usuário; são construídas e utilizadas pelo usuário e estão completamente imbricadas dos seus conteúdos culturais, ideológicos, técnicos, artísticos. Na medida em que emerge este “usuário inovador” (IZERROUGENE; URPIA; ALMEIDA; 2010 p.74) que cria e aplica as TIC em sua vida de trabalho e cotidiana, também se articulam mudanças técnicas, organizacionais, institucionais, que não só acompanham a revolução informacional como também a fomentam em prol de um novo padrão de acumulação. Neste sentido, a informação e o conhecimento assumem lugar de insumo, fonte de novas possibilidades.

Na percepção de Braga (2004, p. 30), “*tecnologia é sociedade*”, ou seja, traduz-se em produto de relações sociais determinadas historicamente e condicionadas pelas contradições que (des)organizam o conjunto das coletividades humanas” e por isso mesmo, “somente a partir de uma perspectiva antireducionista da tecnologia é possível apreender as condicionalidades que atam trabalho, tecnologia e modernização social”.

Menou (1999) alerta para a necessidade de um olhar crítico sobre a matéria, tendo em vista a existência de certa fascinação pela tecnologia que, somada às perspectivas de lucros significativos, culminam numa visão predominante de que a internet e as TIC são definitivamente “boas, essenciais e positivas” (MENOU, 1999, p. 2). O mesmo autor percebe

ainda que nos estudos sobre impacto da internet ou mesmo das novas tecnologias de informação, as pessoas são, em geral, uma variável preterida, sobressaindo-se outras variáveis, tais como: infraestrutura, acesso, capacidade de busca e recuperação da informação, aspectos econômicos, dentre outros.

A seu termo, Crivellari (2003, p. 241), também destaca que as mudanças no trabalho não podem ser vistas meramente como fruto de um determinismo tecnológico ou, nas palavras da autora citada, “o uso das técnicas vai depender das relações sociais vigentes em cada época e local”.

Compreender as implicações do uso das TIC no trabalho informacional envolve reconhecer a existência de um fenômeno mais amplo e complexo, tanto no que concerne às relações de trabalho como, principalmente, aos fatores econômicos, políticos e sociais envolvidos. O paradigma informacional, paradoxalmente, traz em si mesmo o novo, na sua dimensão tecnológica, como também reforça modelos consolidados na esfera social e econômica. Neste sentido, a própria definição do tema central de pesquisa, demonstra claramente a preocupação da autora em observar o trabalho informacional, dentro de um recorte capaz de evidenciar a complexidade do fenômeno.

### **2.1.3 A percepção do Trabalho Informacional na Ciência da Informação**

Buscou-se, na presente seção, examinar como a Ciência da Informação brasileira, através de sua produção acadêmica, percebe a modalidade de trabalho pesquisada, qual seja, o trabalho mediado por TIC.

Neste sentido, a presente tese apresenta suas contribuições através da pesquisa realizada, mas, sobretudo, propõe uma reflexão quanto à forma que a Ciência da Informação brasileira se coloca no processo de crítica e intervenção do trabalho mediado por TIC, uma vez que se observa que o uso das TIC nas atividades de trabalho, bem como os seus impactos sobre os trabalhadores, ainda não foi suficientemente estudado no Brasil. Esta conclusão se sustenta num levantamento bibliográfico que foi realizado pela autora, onde foram analisados os artigos publicados em periódicos de Ciência da Informação divulgados no

portal da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação (ANCIB)<sup>5</sup>.

Pelos dados coletados, observa-se que o número de artigos publicados foi relativamente pequeno, o que aponta para a pertinência de novos estudos sobre esse tema na área da Ciência da Informação, visando ampliar e aprofundar o debate sobre a questão<sup>6</sup>. Muitos artigos correlacionados ao tema destacam as conseqüências do próprio paradigma informacional. No entanto, o que se pode perceber é que não existe um “termo próprio” ou, pelo menos, não se configura, na Ciência da Informação brasileira, uma uniformidade de conceito que defina essa modalidade de trabalho no contexto informacional discutido anteriormente.

Vale enfatizar que a pesquisa bibliométrica<sup>7</sup>, aqui referida, propôs-se não somente levantar o número de publicações sobre o tema, mas, precisamente, compreender de que forma essa modalidade de trabalho era percebida na Ciência da Informação brasileira, identificando conceitos e possíveis pesquisas já existentes e, dessa forma, iniciar uma primeira revisão da literatura a respeito do tema. A TAB. 1 sintetiza os artigos e autores identificados no levantamento bibliográfico.

---

<sup>5</sup> A busca no portal ANCIB foi feita através da recuperação de palavras-chave e de expressões em todo o documento. Antecedendo essa pesquisa, outras fontes bibliográficas foram consultadas, onde as expressões e palavras-chave da pesquisa foram definidas. As expressões e palavras-chave mais evidenciadas nos trabalhos correlatos foram: teletrabalho, trabalho à distância, trabalho domiciliar, virtualização do trabalho, trabalho virtual, trabalho flexível, flexibilização do trabalho, trabalho mediado por tecnologias de informação e comunicação.

<sup>6</sup> Dos periódicos pesquisados (como identificados na TAB. 1), dezenove artigos foram encontrados abordando, de maneira mais específica, as relações de trabalho e a tecnologia.

<sup>7</sup> A pesquisa bibliográfica citada foi realizada em 2009, por ocasião da qualificação do projeto de pesquisa submetido à avaliação para desenvolvimento da presente tese.

Tabela 1 - Estudo bibliométrico sobre teletrabalho e conceitos afins com base no portal ANCIB

| <b>Periódico/Anais ENANCIB</b>                    | <b>Número de artigos encontrados</b> | <b>Autores Identificados</b>  |
|---|--------------------------------------|---|
| CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO                             | 05                                   | FREIRE (2006); SILVEIRA (2005); AQUINO (2004); DUMONT E GATTONI (2003); RODRIGUES, SIMÃO E ANDRADE (2003)   |
| DATAGRAMAZERO<br>REVISTA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO | 09                                   | BOLAÑO E MATTOS (2004); HERSCOVICI, (2004); MENO (1999); LONGO (2007); ALVES, (2004); LASTRES E CASSIOLATO (2006); FINQUELIEVICH (2005); RIEZNIK (2004); MACHADO (2006) |
| INFORMAÇÃO E SOCIEDADE: ESTUDOS                   | 01                                   | JACOSKI E ABREU (2001)  |
| PERSPECTIVAS EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO             | 03                                   | SANTOS E PAIM (2000); JAMIL E NEVES (2000); GARCIA (1998)   |
| ENANCIB (GT 6 - INFORMAÇÃO E TRABALHO)            | 01                                   | MANGUE E CRIVELLARI (2005)  |

Fonte: elaborado pela autora a partir do material encontrado no portal ANCIB.

Ao analisar o conteúdo apresentado pelos autores identificados na pesquisa bibliográfica, evidenciam-se diferentes enfoques de estudo. Freire (2006, p. 59) aponta para uma questão central, definindo que “o local constitui-se em suporte e condição para as relações globais” e ainda que “as ações dos atores sociais que trabalham com a informação devem atuar de modo a promover os fluxos de informação em todos esses diferentes planos”.

Os estudos em Ciência da Informação estão, em grande medida, centrados no uso e tratamento da informação. Sem discutir a pertinência de tais aspectos, mas considerando o que propõem Araújo e Freire (1996, p. 46), ao postularem que a “informação é o que é capaz de transformar estruturas”, a presente pesquisa propõe uma reflexão as repercussões do uso da informação na sua condição de elemento social.

As autoras citadas, ao buscarem um conceito para informação e respaldadas no conceito proposto por Belkin & Robertson (1979) entendem que “a informação está relacionada àquilo que muda as estruturas na mente” e, dessa forma, “o objeto de estudo da Ciência da Informação é especificamente pertinente no contexto da comunicação humana” (ARAUJO; FREIRE, 1996, p. 45). Araújo (1994) corrobora com esta percepção ao afirmar que “é fundamental que a Ciência da Informação aproxime-se do fenômeno que pretende estudar: o encontro da mensagem com o receptor, ou seja, a informação, seu uso, implicações e consequências”. (ARAUJO, 1994 citado por ARAUJO; FREIRE, 1996, p. 49). O presente

estudo se volta exatamente para a informação que circula, movimenta, alimenta e, desta forma, expressa o mundo do trabalho, tanto em suas estruturas psicológicas, como também nas estruturas organizacionais e sociais.

Como postulam Araújo e Freire (1996, p. 49) é preciso ater-se para o fato de que a informação “é a mais poderosa força de transformação do homem” e que aliando seu poder “aos modernos meios de comunicação de massa tem capacidade ilimitada de transformar culturalmente o homem, a sociedade e a própria humanidade como um todo”.

Acerca da pertinência e necessidade de olhar a informação e seu uso dentro de um espectro amplo, considerando suas dimensões histórica, social e política, destaca-se a de transformação cultural do homem, ou seja, importa considerar, que “embora a informação sempre tenha sido uma poderosa força de transformação, a máquina, o poder de reprodução, a capacidade de socialização deram uma nova dimensão a esse potencial. (ARAUJO; FREIRE, 1996, p. 49).

Silveira (2005) analisa a formação de organizações virtuais, suas configurações e aplicações e afirma que “as pessoas tendem a manter a atenção em recursos úteis e que estão fora das fronteiras de suas organizações, e, atualmente, a tecnologia oferece muitas possibilidades de incorporação desses recursos à ação organizacional” e que “novas formas organizacionais são possíveis porque a tecnologia da informação tem a capacidade de mudar a configuração tradicional de espaço-tempo”. O mesmo autor observa ainda que “as transformações estão ocorrendo nas estruturas sociais e organizacionais, associadas com o uso intensivo das tecnologias de informação” (SCHULTZE, 2000 citado por SILVEIRA, 2005, p. 71).

Aquino (2004) estuda o fenômeno das mudanças nos formatos das bibliotecas relacionadas à tecnologia, e suas implicações quanto à estrutura, ao serviço e ao próprio perfil do usuário. Para a autora citada, este movimento de mudança não diz respeito somente a bibliotecas, mas reflete a própria dinâmica organizacional geral e, dessa forma, aplica-se perfeitamente ao presente estudo. A mesma autora observa ainda que “a visão tradicional do ambiente no qual a informação impressa é estocada e mantida localmente se desestabiliza, à medida que a informação digital circula na rede em qualquer espaço e em tempo real (AQUINO, 2004, p. 9)

Dumont e Gattoni (2003) apresentam estudo sobre as relações informacionais na sociedade reflexiva, segundo conceito de Giddens, analisando se a humanidade estaria, ou não,

ingressando em “nova ordem social, então cunhada de pós-modernidade, ou pós-industrial”. (DUMONT; GATTONI, 2003, p. 1). Estes autores trazem uma contribuição no que tange a uma perspectiva das dimensões sociais e organizacionais na sociedade atual, sobre as relações que são estabelecidas, mediadas por tecnologias, suas consequências, destacando questões simbólicas que se perdem, ou, no mínimo, se modificam consideravelmente, nas relações virtuais.

Suscitam ainda questões tais como os sistemas abstratos, psicológicos ou afetivos, que permeiam as relações na internet. Acreditam os autores citados que os atores “estão encontrando formas de desenvolver essa necessidade de registrar momentos da sua história de vida nas comunicações, nas suas interações telemáticas” (DUMONT; GATTONI, 2003, p. 50).

As colocações de Dumont e Gattoni (2003) podem ser estendidas às interações que se dão no ambiente de trabalho, tão ricas e necessárias no cotidiano e que, considerando o objeto do presente estudo, se encontram em grande parte mediadas por tecnologias de informação e comunicação ou mesmo completamente virtuais.

Rodrigues, Simão e Andrade (2003) discorrem sobre a sociedade da informação no Brasil e em Portugal, trazem dados de desenvolvimento em alguns países analisando os respectivos Livros Verdes<sup>8</sup>, apontam as perspectivas de desenvolvimento informacional. Interessante observar que, no Brasil, o Livro Verde (2000) sinaliza tanto o grau de desenvolvimento, como também a regulamentação (ou não) no que se refere aos aspectos do trabalho. O que se constata nas diversas pesquisas, como dos autores citados acima, é ainda uma carência de regulamentações para tratar a esfera do trabalho.

Ao buscar compreender o papel do conhecimento e da informação na reestruturação produtiva, Bolão e Mattos (2004, p. 2) discutem e apontam para a ocorrência de mudanças significativas na composição do emprego, com crescente incremento na área de serviços e ainda para “a existência de novas formas de trabalho (especialmente nos setores com alta

---

8 Livros Verdes são documentos publicados por vários governos nacionais, destinados a promover uma reflexão sobre um assunto específico. Na sua elaboração, podem ser convidadas partes interessadas (organismos e particulares) e especialistas para participar num processo de consulta e debate, apresentação de propostas de desenvolvimento e regulamentação. Os governos do Brasil, de Portugal e da França, como de outros países da Europa, elaboraram publicações – Livros Verdes - a fim de discutir questões voltadas para o desenvolvimento de políticas para a Sociedade da Informação.

concentração de atividades intensivas em conhecimento)”. Estes autores identificam ainda importante característica na esfera do trabalho, correlacionada ao objeto do presente estudo:

Há diversos casos de profissionais que atualmente executam as mesmas tarefas que executavam há alguns anos, mas não as executam mais no espaço da planta produtiva de uma empresa do setor manufatureiro industrial, mas em escritórios ou em casa, com trabalho contratado pela mesma empresa que antes o empregava. (BOLÃO; MATTOS, 2004, p. 2).

Os autores citados questionam ainda uma visão determinista do processo de globalização e informacionalização, em que o paradigma se estabelece e onde, de certa forma, são excluídas as responsabilidades, como também aceitas como irrevogáveis, as mudanças no mercado. Estes autores criticam esse posicionamento e a ausência de regulamentação sobre os processos de trabalho, ponderando ainda sobre o crescente uso de TIC, que, mesmo sendo de fundamental importância, “permitem a subsunção do trabalho intelectual e a intelectualização geral da produção e do consumo”. (BOLÃO; MATTOS, 2004, p. 12).

[...] a progressiva substituição das jornadas fixas de trabalho e a terceirização de atividades, em contexto de recorrentes processos de reestruturação produtiva e de inovações organizacionais no âmbito das empresas, vão criando as condições para que ocorra uma progressiva diminuição do peso do chamado *standard employment relationship* no conjunto das ocupações. (BOLÃO; MATTOS, 2004, p. 8 e 9).

Bolão e Mattos (2004) não apontam para a expansão das TIC como causa isolada para mudanças no emprego e, principalmente, das relações de trabalho. Estes autores propõem uma reflexão política e social mais ampla, onde a relação capital-trabalho reincide como o cerne da acumulação e encontra, na chamada era informacional, outros elementos para seu objetivo.

Herscovici (2004), corrobora a posição de Bolão e Mattos (2004), no que se refere ao entendimento do papel das TIC na configuração de um cenário de trabalho, onde permeiam aspectos políticos e sociais. Para este autor, as evoluções das tecnologias são viabilizadas a partir da sua compatibilização com estruturas econômicas, sociais e políticas, sendo que “não são as tecnologias intelectuais que modificam as estruturas econômicas, sociológicas e políticas e, conseqüentemente, não é possível sustentar a tese do determinismo tecnológico” (HERSCOVICI, 2004, p. 7).

Lastres e Cassiolato (2006) concordam que a globalização e informacionalização constituem um novo padrão de acumulação e também dão ênfase especial ao uso das TIC para viabilização do paradigma técnico-econômico.

Esse contexto implica na questão do emprego, das novas atividades profissionais, da capacitação de profissionais, dentre outras variáveis, como observa Menou (1999, p.11),

Graças aos meios eletrônicos de comunicações interativos, um número crescente de atividades profissionais, com ou sem garantia de tempo, podem ser realizados em casa ou a partir de casa. Basta constatar que, hoje, até complexos projetos de engenharia, por exemplo, podem ser executados coletivamente por profissionais espalhados pelo planeta, trabalhando em rede.

Finquelievich (2005, p. 5), retomando conceitos de Castells (1999), lembra que o novo modelo ou era informacional se sustenta em quatro características principais, a saber: (1) produtividade em informação, apoiada em tecnologias da informação; (2) tempo real; (3) conectividade global de fluxos de capital; (4) trabalho em rede (*networking*), destacando a internet como coração das redes, que transcende a própria tecnologia. E esta autora também sinaliza algumas implicações deste paradigma na esfera do emprego:

A maior flexibilidade laboral acarreta uma nova insegurança para os trabalhadores. Isto é particularmente importante nos países periféricos e de economias frágeis. Existem muitas razões pelas quais isso pode ocorrer: a) Os “primeiros inovadores”, neste caso, as empresas norte-americanas, são as que mais se beneficiam; b) A infraestrutura de telecomunicações é muito mais rentável e fácil de instalar nas áreas urbanas e nas áreas densamente povoadas, exacerbando as desigualdades no que diz respeito à prestação de serviços de Internet para as zonas rurais; c) Os empregos relacionados com as TIC requerem não apenas trabalhadores qualificados, mas que também sejam geridos através de políticas de flexíveis de trabalho, o que os deixa desprotegidos; d) Ao contrário dos países desenvolvidos, onde há diferentes graus de proteção social, os países emergentes em geral carecem de sistemas de seguridade social sustentados por políticas públicas adequadas e estruturadas, ou redes de organizações da sociedade civil que possam ajudar a mitigar os efeitos – o desemprego, o subemprego, a necessidade de reciclagem profissional, etc. – a transição da Sociedade Industrial para a Sociedade da Informação. (Proenza, 2002 citado por FINQUELIEVICH, 2005, p. 7).

Há que se observar a própria estrutura organizacional e as possibilidades dentro do paradigma informacional, que suporta uma determinada modalidade de trabalho. Mostra o estudo de Jacoski e Abreu (2001), em relação ao processo de virtualização das organizações e suas condições de operação, que as empresas podem adotar dois formatos ou tipos, onde um se relaciona ao espaço virtual, ou seja, “os empregados na mesma companhia podem ser dispersos geograficamente, mas ligados a uma rede, como se estivessem no mesmo edifício”. E uma segunda modalidade seria o próprio negócio virtual, ou seja, quando “empregados em companhias diferentes podem efetuar negócios e ser ligados como se estivessem em uma mesma companhia” (JACOSKI; ABREU, 2001, p. 6).

Também Santos e Paim (2000) refletem sobre as mudanças organizacionais e o papel da informação neste processo. Estas autoras buscam compreender como o trabalho se estrutura a partir do desenvolvimento tecnológico. A reflexão proposta pelos autores citados considera a estruturação de novos modelos organizacionais, a adoção do modelo japonês de qualidade (anos 1970), a reengenharia de processos e a tecnologia de informação (anos 1990), para observar a chamada gestão do conhecimento, dos dias atuais.

As referidas autoras sintetizaram um retrato deste percurso, onde concluem que “na área da administração a partir da década de 1980, a questão da informação perpassa todo o processo de discussão de reestruturação de modelos organizacionais” (SANTOS; PAIM, 2000 p. 12), e que

[...] as novas tecnologias têm possibilitado a transformação do processo de trabalho nas organizações de forma a abranger todo o ciclo de mercadorias: área de produção, comércio, serviços, atividades administrativas, finanças, distribuição. Estão dadas as bases objetivas para grandes transformações organizacionais. As extensas atividades burocráticas de controle, expressão nuclear da estrutura organizacional típica do modelo taylorista/fordista, que conformaram as modernas organizações, podem ser substituídas, em grande medida, pela incorporação de tecnologias da informação, que permitem a estruturação sob concepção flexível. (SANTOS; PAIM, 2000, p. 10).

Ao propor compreender as diversas transformações que se dão a partir do desenvolvimento tecnológico e, mais precisamente, pelas tecnologias de informação e comunicação, está-se buscando identificar primeiramente quais as dimensões tais mudanças ocorrem. Mudanças, transformações ou repercussões são expressões que retratam a percepção de que um dado fenômeno ou objeto que sofreu alterações e que Menou (1999) bem identificou, conceituando como *impacto*. É interessante observar que Menou (1999) se preocupa em apontar esse impacto, ou, como no conceito proposto por ele, a “mudança de habilidades”, em diferentes áreas da vida do indivíduo, envolvendo vida pessoal, trabalho, governo. E reconhece que:

É preciso ter presente que novas tecnologias podem alterar hábitos, valores, prioridades e a própria visão que o homem tem de si mesmo e do mundo, exigindo, em consequência, novas regras de convivência social e, certamente, novas práticas profissionais, nova educação para os jovens e atualização contínua para os adultos. (MENOUE, 1999, p.7).

O conceito acima evidencia, portanto, a existência de alteração nas partes envolvidas nessa colisão, como também de uma modificação de comportamento dos atores, no caso das TIC, do trabalhador como da sociedade em que ele está inserido.

Faz-se necessário, portanto, delimitar quais espaços que serão observados para identificar tais mudanças, considerando que, analogamente à internet, as TIC alcançam universos variados nas relações sociais e no cotidiano dos indivíduos. Os espaços considerados por Menou (1999, p. 5) se interrelacionam e, em certo ponto, se sobrepõem evidenciando a estreita correlação entre as dimensões observadas. Esses espaços podem ser: espaço individual, espaço familiar, espaço do trabalho, espaço de participação social. A seguir, a FIG. 1 representa a interlocussão desses espaços, tendo como ponto central a esfera de comunicação digital e analógica.

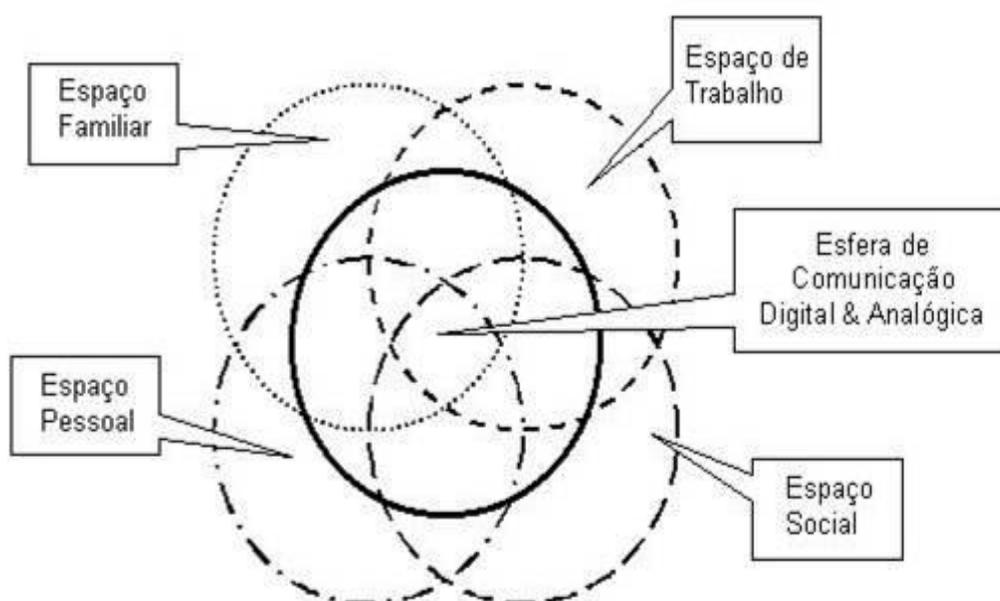


FIGURA 1 - Universo de impacto da internet  
Fonte: MENO, 1999, p. 6.

A presente tese considera a perspectiva de uma alteração mútua dos envolvidos nas mudanças decorridas ou facilitadas por TIC, ou seja, particularmente no ambiente de trabalho, compreende-se a existência de mudanças tanto no próprio trabalho, como na organização e no comportamento do trabalhador.

## 2.2 O Trabalho mediado por TIC

“Trabalho mediado por TIC”, teletrabalho, trabalho remoto, trabalho à distância, virtualização do trabalho: de que conceito tratar? Faz-se necessário um recorte e uma definição clara da modalidade de trabalho tratada pela presente tese, tanto para evidenciar a própria ambiguidade inerente ao tema, como, ao tentar dirimi-la, encontrar melhor conceito.

O conceito de “trabalho mediado por tecnologias de informação e comunicação”, guarda grande proximidade com o de “teletrabalho”, mas mantém certas particularidades, ou seria melhor dizer, certas ambigüidades, que marcam a essência do fenômeno estudado. Para identificação dessas particularidades, é importante perceber como essa modalidade de trabalho é percebida na literatura.

Huws (2009), também encontra dificuldade em conceituar o trabalho realizado, hoje, por profissionais dentro de um escritório com intenso uso de informação. Antes de adotar a expressão “trabalhadores do processamento da informação” (HUWS, 2009, p. 57), a mesma autora descreve sua angústia na busca de uma definição, de um termo ou de uma expressão que configurasse a complexidade do trabalho moderno e, mais precisamente, dos trabalhadores que exercem atividades envolvendo a telemática:

Trabalhadores de colarinho branco denominam um tipo particular de trabalhador masculino de escritório que provavelmente deixou de ser típico (se é que, de fato, o foi) em algum momento dos anos 1950. “Não manual” nega a realidade física de martelar um teclado o dia todo. “Trabalho de escritório” liga-o a um tipo particular de localização ao passo que o que importa nos desenvolvimentos recentes é que ele é um tipo de trabalho que pode ser feito em qualquer lugar. E a maior parte dos novos termos é ainda pior: “Telecomutador” aplica-se somente às pessoas que substituíram um tipo de localização (o lar) por outro (o escritório no centro da cidade). “Teletrabalhador” tende a restringir à prática daqueles que foram realocados e não pode ser aplicado àquela classe inteira de trabalhadores cujo ofício é potencialmente deslocável. Alguns comentadores apareceram com categorias como “analista digital” ou “trabalhador do conhecimento”, mas – afora soarem mais pretensiosos – esses termos tendem a sugerir uma subcategoria de trabalho localizada no topo da escala de habilidade. Por outro lado, “processador de informação” cai na armadilha oposta ao sugerir que pode ser aplicado somente aos trabalhos mais rotineiros, como entrada de dados. (HUWS, 2009, p. 39).

A mesma autora critica ainda a adoção de termos como “e-trabalho” e “e-trabalhadores”, considerando estes últimos como as piores opções conceituais. Huws (2009) destaca a necessidade de não apenas descrever adequadamente o trabalho, mas considerar o quanto o trabalhador envolvido faça referência ou se perceba nele. Neste sentido, considera a terminologia “trabalhadores da informação” ou ainda “trabalhadores da linha de frente da informação” o mais adequado. (HUWS, 2009, p. 39).

### **2.2.1 Teletrabalho: um conceito que define a modalidade pesquisada?**

Pinel (1988), em seu estudo sobre Teletrabalho ou Trabalho na Era Digital, reconhece que as conceituações são variadas e generalizadas e, muitas vezes, divergentes e adota o conceito postulado pela Organização Internacional do Trabalho - OIT, que define o

teletrabalho como “a forma de trabalho efetuada em lugar distante do escritório central e/ou do centro de produção, que permita a separação física e que implique o uso de uma nova tecnologia facilitadora da comunicação”. Vale observar que o trabalho de Pinel data de 1988, período em que já se demonstrava forte preocupação em definir e regulamentar o teletrabalho.

No Brasil, O Livro Verde da Sociedade da Informação é uma importante publicação, senão a única com caráter de regulamentação, com o objetivo de oferecer diretrizes para o desenvolvimento informacional no Brasil. Apesar de sua relevância, o Livro Verde da Sociedade da Informação não define claramente o teletrabalho. Esta obra aborda aspectos como a importância da educação e destaca a necessidade de criação de estruturas que insiram o profissional no paradigma informacional. Os autores confirmam também que a nova economia revoluciona as estruturas produtivas e transforma o mercado de trabalho e perfil do emprego e apontam para as disparidades de remuneração entre os mais qualificados e os não qualificados com uma preocupação particular no que se refere ao agravamento das diferenças sociais já existentes. Em relação ao teletrabalho, o Livro Verde aponta-o menos como uma tendência, e sim uma oportunidade de inserção no mercado, especialmente, para os trabalhadores portadores de necessidades especiais, em condições prisionais, dentre outras situações. No entanto, não regulamenta ou não colabora para esse fim, mesmo porque não é de sua competência tal regulamentação legal, mas não identifica condições particulares de como essa modalidade deve acontecer. A obra preocupa-se mais com as necessidades e estratégias de investimento em desenvolvimento, educação e inserção na economia informacional.

Uma vez que há um suposto autogerenciamento nas possibilidades advindas da flexibilização no teletrabalho, também não há a legitimação das horas excedentes do trabalho e até mesmo uma difícil legitimação do tempo efetivamente trabalhado. Ou seja, o trabalhador “pode” trabalhar a qualquer hora e por quantas horas desejar. Dito de outra forma, as tecnologias da informação “permitem” que o indivíduo trabalhe, seja em sua casa, na empresa, nos intervalos de refeição (considerando aqui o uso de celulares, notebooks, etc), férias ou mesmo licenças, sem que este tempo seja contado ou reconhecido como tempo de trabalho.

Há um paradoxo entre a flexibilidade laboral e as implicações na intensificação e precarização do trabalho. Essa análise é feita por Crivellari (2002) ao mostrar o que o Livro Verde postula que o trabalhador teria vantagens com o teletrabalho (redução de custos com

alimentação, transporte, vestuário, oportunidades de negócios, definição do seu horário e estilo de vida). Ocorre, no entanto, ao estar em casa, que o trabalhador é demandado por amigos e familiares para tarefas de casa e sociais, acarretando sobretrabalho. O que denota ainda que o trabalho realizado em casa, frequentemente, não é considerado um “trabalho de verdade” (CRIVELLARI, 2002, p. 7 e 8).

Uma vez que o teletrabalho não é plenamente configurado (outras vezes mascarado) e que favorece ganhos pela organização, através de custos operacionais mais baixos, maior controle, maior aproveitamento de tempo e da própria força de trabalho, há que se discutir a dificuldade de compreensão dessa modalidade, seus resultados e implicações para as relações de trabalho.

A modalidade de teletrabalho não configura sempre uma escolha por parte do trabalhador. As possibilidades de sobretrabalho a que o trabalhador se vê sujeito, confirmam essa afirmação. Na visão de Crivellari (2002) essa escolha acaba sendo unilateral, ou seja, patronal e tal escolha não é casuística ou fruto de um determinismo tecnológico. A escolha se dá pelo próprio movimento do capital por aumento de produtividade e o lucro.

Sob o enfoque jurídico não há total clareza de tratamento a respeito dessa modalidade, como aponta Coutinho (2002, p. 1):

A rápida difusão de formas de tele-trabalho permitiu que atividades fossem desenvolvidas com manutenção da hierarquia, do poder de comando, sem a necessária proximidade física entre os atores da relação de trabalho. Contudo, é de nosso interesse mostrar com o presente estudo que não se tratam de inéditas formas de trabalho, estranhas à legislação vigente.

Em relação à caracterização e regulamentação legal, Coutinho (2002) entende como aplicável ao direito o conceito formulado por Silva e Segre (2000) para teletrabalho: “trabalho exercido fisicamente fora da sede da empresa e com o uso sistemático de serviços telemáticos para a comunicação com a empresa”. Essas autoras apontam para suas formas de existência (SILVA; SEGRE, 2000 citado por COUTINHO, 2002, p. 2):

- a) "home work": implica em suportes eletrônicos na casa do trabalhador;
- b) "mobile work": através do uso de aparelhos portáteis;
- c) escritórios satélites: correspondem a unidades-sedes distantes, mas integradas em rede à sede central, por *intranet* ou rede interna;

d) escritório virtual: espaço único sem vínculo fixo com a empresa, usado por profissionais de diferentes origens empresariais, conforme a necessidade;

e) tele-empresa: serviços executados por uma rede telemática ("telemarketing", internet);

f) sistemas distribuídos: central responsável pela distribuição de funções a trabalhadores para trabalharem em computadores em rede (tradução, enciclopédias, dicionários).

Em relação a essa distinção do local, o próprio Livro Verde considera que:

Condição para haver teletrabalho é a separação do trabalhador do ambiente tradicional, ou seja, do local físico do escritório, o que desestrutura também o tempo de trabalho: esses trabalhadores passam a dispor de horários flexíveis para realização de suas tarefas. (LIVRO VERDE, 2000, p. 22).

O Livro Verde, ao tentar definir o teletrabalho, destaca algumas vantagens para essa modalidade de trabalho. No entanto, é interessante observar que o Livro Verde aponta as vantagens do teletrabalho tanto para o trabalhador, como para empresa e governo, mas não propõe uma “balança” entre ganhos e perdas ou vantagens e desvantagens para cada um dos atores e, em especial, para o trabalhador. Nesse sentido, o Livro Verde não somente omite as perdas, como principalmente, as consequências adversas que podem advir para o trabalhador.

No caso dos custos que são reduzidos para o trabalhador, tais como alimentação, transporte e vestuário, geralmente, há uma convenção da categoria prevendo a obrigatoriedade de subsídio pelo empregador (como no caso do transporte) e, portanto, não se configuraria como algo relevante em termos de “ganhos” ou “vantagens” para o trabalhador, mas, talvez, de redução desses custos para a empresa.

Também discorrendo sobre os possíveis custos transferidos para o trabalhador, Crivellari (2002, p.9) afirma que,

São inúmeras as ocupações que dedicam um reduzido número de horas ao trabalho realizado na sede da própria organização contratante e, por outro lado, dedicam muitas horas ao trabalho domiciliar, sendo muitas – mas nem todas – atividades que se realizam no computador ou com o uso da Internet. Neste caso encontram-se professores, profissionais liberais, jornalistas, profissionais do ramo do design e gráficos, entre outros. Na maioria dos casos, sejam eles empregados regulares, ou não, de uma organização, ainda assim são eles que arcam com os custos dos equipamentos, mobiliários, serviços de Internet, telefone, luz, custos do imóvel, seguros, etc.

O Quadro 1, que se segue, apresenta as vantagens do teletrabalho, segundo o Livro Verde.

QUADRO 1 - As vantagens do Teletrabalho segundo o Livro Verde

| <b>VANTAGENS DO TELETRABALHO</b> |                          |  |
|----------------------------------|--------------------------|--|
| <b>TRABALHADOR</b>               | CUSTOS                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Custos menores de alimentação, transporte e vestuário</li> </ul>  |
|                                  | OPORTUNIDADES DE NEGÓCIO | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mais tempo para atender a clientes</li> <li>• Maiores oportunidades para pessoas com restrições de tempo e locomoção</li> <li>• Relacionamento mais estreito com clientes em comunidades específicas</li> <li>• Maior facilidade de atender a múltiplas empresas por parte de especialistas altamente qualificados</li> </ul> |
|                                  | GESTÃO                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maior facilidade em determinar estilo de vida e de trabalho</li> </ul>  |
| <b>EMPRESA</b>                   | CUSTOS                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diminuição de estrutura física da empresa</li> <li>• Aumento de produtividade gerencial e profissional</li> </ul>   |
|                                  | OPORTUNIDADES DE NEGÓCIO | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Área geográfica de atuação mais ampla</li> <li>• Maior proximidade com o cliente</li> <li>• Fixação mais fácil de profissionais experientes</li> <li>• Área geográfica de recrutamento mais ampla</li> <li>• Acesso mais fácil a profissionais altamente qualificados</li> </ul>  |
|                                  | GESTÃO                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maior agilidade</li> <li>• Maior flexibilidade na composição de equipes de especialistas</li> </ul>   |
| <b>GOVERNO</b>                   | CUSTOS                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menor consumo de energia</li> </ul>   |
|                                  | OPORTUNIDADES DE NEGÓCIO | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redução de veículos em circulação</li> <li>• Governo mais próximo do cidadão</li> <li>• Prestação de serviços de melhor qualidade</li> </ul>  |
|                                  | GESTÃO                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maior facilidade na organização e gestão da prestação de serviços</li> </ul>  |

Fonte: Livro Verde, 2000, p. 22.

Dessa forma, os ganhos ou vantagens apontadas parecem mais centrados em questões de infraestrutura e aumento de produtividade, de interesse das empresas, e menos para melhoria das condições de trabalho ou ganhos efetivos para o trabalhador. A vantagem apontada como ganho para o trabalhador, ou seja, a “maior facilidade em determinar estilo de vida e de trabalho”, será investigada e analisada ao longo do presente estudo.

O termo teletrabalho, apesar de guardar bastante proximidade com muitos dos aspectos identificados com o presente objeto de estudo, não atende por completo às necessidades e poderia gerar certa ambigüidade, uma vez que, na presente tese, pretende-se destacar o

uso dessas tecnologias de informação e comunicação mediando atividades de trabalho, tanto na empresa como fora dela, bem como as consequências dessa condição.

### **2.2.2 Trabalho mediado por TIC: uma nova organização do trabalho?**

Como defendem Izerrougene, Urpia e Almeida (2010) as inovações na área das telecomunicações e, de maneira especial nas TIC, viabilizam que diferentes atividades possam ser coordenadas no sentido permitir a produção simultânea de uma mercadoria em diferentes lugares. Assim, evidencia-se uma emancipação do capital dos limites espaço-temporais da organização e da gestão da produção. “Na nova ordem mundial, a comunicação expressa e organiza o movimento de globalização, guiando e canalizando o conhecimento nas conexões comunicativas” (IZERROUGENE; URPIA; ALMEIDA; 2010 p.78). Como consequência desta “flexibilidade”, vê-se a ampliação do espaço de valorização do capital, que se potencializa tanto pela produção simultânea, como pela rapidez com que as decisões podem ser tomadas, pela possibilidade de acesso às informações e gerenciamento da produção. Neste aspecto, as TIC são protagonistas da ação. Como afirmam Izerrougene, Urpia e Almeida (2010) “não é mais o trabalho que é conduzido ao capital, mas, sim, o capital, emancipado graças as TIC das limitações espaço-temporais, é que vai livremente ao encontro do trabalho para constituir, ad hoc, redes de valorização” (IZERROUGENE; URPIA; ALMEIDA, 2010, p.78).

Cocco (1999, p. 267) considera o trabalho informacional como um “trabalho de tipo novo” marcado por “dimensões imateriais, comunicativas e por sua imediata socialização”. Para o citado autor, o trabalho de tipo imaterial se sustenta em dois eixos: o processo de desterritorialização baseado numa reorganização produtiva de territórios e em soluções e modelos gerenciais para lidar com essa produção que não ocorre tanto em termos de função ou de local, como se tinha nos moldes tradicionais do fordismo. Este novo tipo de trabalho é resultante da recomposição do trabalho intelectual e manual, mas ao mesmo tempo supera esses dois conceitos. Este novo modelo considera a existência de competências que extrapolam a reorganização dos processos e promovem uma integração produtiva tanto de territórios e redes sociais. Cocco (1999) considera este trabalho como trabalho imaterial, enquanto uma dimensão que trata do caráter relacional, comunicativo e cooperativo. Para ele, não se opõe ao material, mas revela-se como condição de produção de bens e serviços. Na visão do referido autor, esse trabalho novo, imaterial, alcança uma nova qualidade de um trabalho vivo, que não precisa mais da subsunção dentro do sistema

de máquinas e afirma que o trabalho imaterial é, como dizia Marx, “trabalho não materializado mas vivo, que existe como processo e como ato” (COCCO, 1999, p. 273, 274).

Numa economia informacional, o modelo da força de trabalho se divide em: força de trabalho permanente e força de trabalho disponível através das empresas em rede e das formas de flexibilização das condições de mercado. Há que se destacar que a inserção das TIC nas empresas em rede acentua consideravelmente o fenômeno do trabalhador de jornada flexível.

A transformação da informação e do conhecimento em força produtiva determinante, de um lado, e a evidência de crescente informacionalização e desmaterialização das economias, de outro, indicam também modificação substantiva na forma e no conteúdo do trabalho, que assume caráter cada vez mais “informacional”, com implicações significativas sobre o perfil do emprego. No entanto, e contrariamente às teses que indicam que o trabalho, ou o trabalho vivo, já não se constitui em recurso produtivo fundamental, argumenta-se aqui que, na verdade, ele investe-se de uma centralidade ascendente na dinâmica econômica, produtiva e inovativa. O trabalho é cada vez mais intensivo em conhecimentos e informações. (LASTRES et al 2002, p. 62).

Alguns teóricos anunciam o fim do emprego e/ou a redução acelerada do que Marx chamou de trabalho vivo. Outros, no entanto, observam que o trabalho vivo permanece como variável relevante na produtividade da organização, mesmo tendo mudado o perfil do trabalhador e do emprego.

Bolão e Mattos (2004) entendem que a “perspectiva pós-industrialista nutre-se, portanto, das transformações efetivamente promovidas pelo capitalismo contemporâneo sobre a estrutura social,” e que tais transformações implicam em “crescentes exigências de conteúdos de conhecimento das tarefas realizadas pelos trabalhadores, num contexto de alterações da estrutura de emprego e de mudanças estruturais e institucionais de ampla magnitude” (BOLAÑO; MATTOS, 2004, p. 2).

Neste mesmo sentido, pontua Marques (1999) que as ferramentas de trabalho desmaterializaram-se ou informacionalizaram-se muito intensamente a partir dos anos 1970 e, como retrato disto, as indústrias, tendo informacionalizado o processo produtivo, o anúncio de “vamos cortar essa chapa desse jeito” será feito “sobre uma folha de papel ou, cada vez mais, apontando para uma tela de computador, ou ainda prestes a transferir entre computadores um arquivo, um processo, uma tarefa” (MARQUES, 1999, p. 203).

Como um ponto convergente dos autores citados, emerge a percepção de que o trabalho muda suas configurações e o modo de fazer, mas a premissa fundamental que sustenta o modelo de relações capitalistas mantém-se preservada e, talvez, fortalecida.

A barreira do tempo no capitalismo, relacionada à produção e melhor aproveitamento do trabalho vivo, só seria vencida com o surgimento de computadores viabilizando, em parte, o desejo do capital de supressão dessa variável, ou seja, do próprio trabalho vivo, como descreve Dantas (1999), o desenvolvimento da microeletrônica “permitiu uma completa reorganização e reestruturação do ciclo da produção”, onde se percebem eliminadas barreiras a algumas tendências, como já sinalizadas e latentes no capitalismo burocrático. Destaca-se ainda que a microeletrônica configura-se como força propulsora para uma nova etapa do desenvolvimento histórico - a do capital-informação (DANTAS, 1999, p. 246).

Desde 1970, podem ser percebidas mudanças no modo capitalista de produção, apontando para um regime de produção baseado na ciência e na tecnologia, nos serviços, nas redes de processamento e comunicação e além da globalização que eclodiu nos anos 1990. Dito de outra forma, poder-se-ia afirmar que, desde os anos 1970, a “informação emergia como força dominante’ ou” recurso social primário” do qual nenhum estado poderia prescindir ou sujeitar-se à dependência de outro. No capitalismo industrial, o valor estava centrado no tempo de produção, ou seja o tempo do trabalho marca o valor da mercadoria. O tempo-valor é expresso na mercadoria e apresenta-se como o centro da economia. No paradigma tecnológico, na medida em que o indivíduo usa a informação, ele consome, analisa, combina conteúdos, explora e produz algo para seu propósito, que pode ser imediatamente utilizado em um novo processo de produção. Dessa forma, criação, consumo e inovação caminham quase que de forma simultânea. As TIC se mostram como importantes potencializadoras deste processo de produção de um novo produto: a informação mercadoria. Elas não só contribuem na manipulação e combinação, como agem como reguladoras de um certo modo de funcionamento (DANTAS, 1999, p. 217).

Analisar as transformações e novas dimensões que emergiram no trabalho no capitalismo informacional não é algo fácil ou simples, dada a complexidade e alcance do assunto nas áreas econômica, social e política. As TIC emergem com papel de destaque nas mudanças em suas mais diversas áreas e consideradas como principais difusoras de progresso técnico, onde se veem entrelaçadas as inovações técnico-científicas, organizacionais, sociais e institucionais (LASTRES et al 2002, p. 61). Como decorrência de tais

transformações no trabalho, implicam transformações nas relações e modelos de gestão do trabalho que merecem ser observadas.

As mudanças alcançaram não somente o modo de funcionamento da fábrica, como também sua estrutura. Como dito anteriormente, a empresa se estruturou de tal forma a suportar as mudanças no próprio processo de trabalho. Uma vez que a informação podia ser transmitida (ou transportada como insumo) sem necessidade de deslocamento de pessoas ou escritórios, as chamadas estruturas em rede emergem como mais um avanço na flexibilização dessa produção. As redes permitem ao capital dividir o trabalho de maneira mais significativa ainda e possibilitam a alocação de unidades de produção em locais cada vez mais convenientes ou mais vantajosos.

À possibilidade de transmissão da informação soma-se um conjunto de outras tantas inovações tecnológicas e de mudanças na sociedade que fazem com que as unidades produtivas sejam não só fragmentadas dentro da própria organização, como entre organizações. Assim, leiam-se como processos de terceirização, como observam Bolanö e Mattos (2004, p. 2) a existência de profissionais num mesmo espaço físico onde outrora era o posto de trabalho de um trabalhador assalariado, mas, agora, numa outra condição contratual: a de prestador de serviços, terceirizado pela empresa.

A terceirização num ambiente industrial, por exemplo, o configura como trabalhador do setor terciário, ainda que atue diretamente no ambiente industrial. Este contexto refletirá, sem dúvida, na própria modalidade de trabalho contratada e nas relações de trabalho estabelecidas, caracterizando o que Harvey (1996) chamou de “regime de acumulação flexível”.

A FIG. 2, apresentada a seguir, ilustra o desenho organizacional, tanto no que se refere à centralidade dos processos tidos como atividade fim, como também evidencia a fragmentação da estrutura, em prol de uma “flexibilidade” maior.

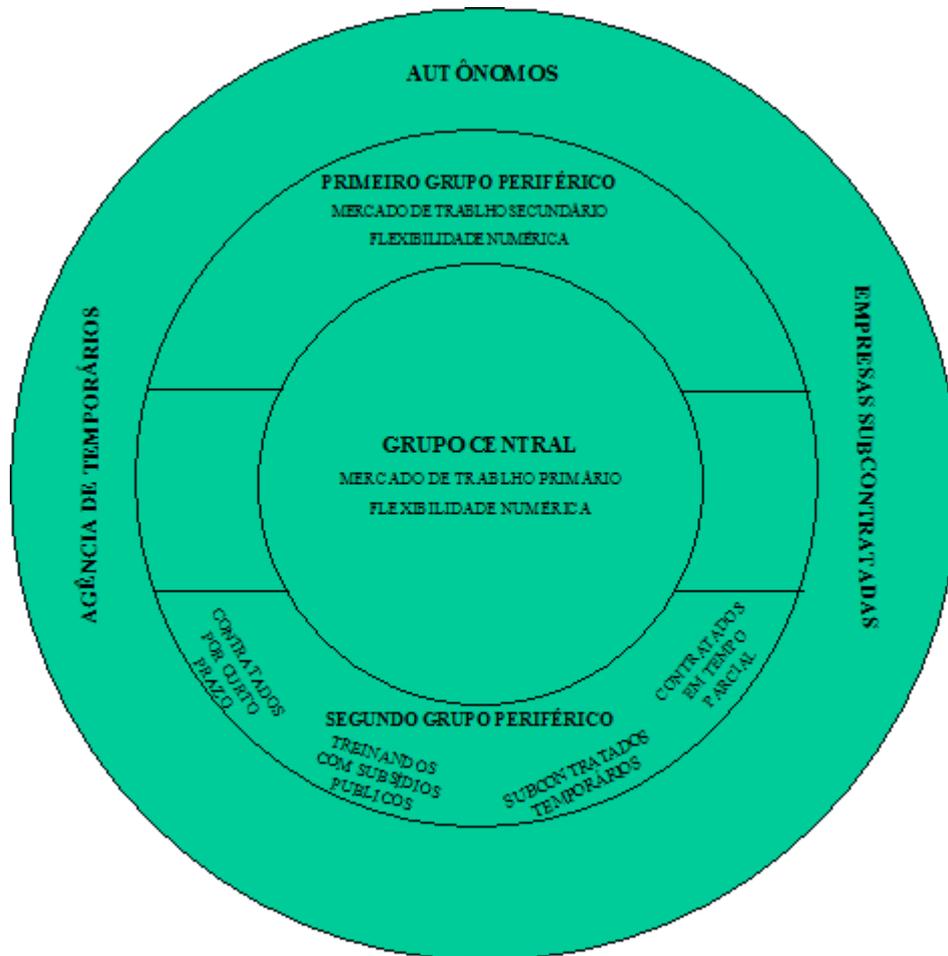


FIGURA 2 - O Regime de Acumulação Flexível  
 Fonte: Dantas, 1999, p. 251.

Observa-se na figura acima que, no grupo central, estão os trabalhadores em tempo integral. As camadas que sucedem ou que se distanciam do centro apontam para os trabalhadores que podem ter tanto o tempo de trabalho contratado quanto as atividades que executam mais flexibilizadas ainda. Dantas (1999) esclarece que o trabalho do grupo central é responsável pelo chamado *trabalho principal*, onde circulam as “informações científico-tecnológicas, estratégicas, financeiras, mercadológicas, gerenciais, sócio-culturais” (DANTAS, 1999, p. 251 e 252). Pode-se assim perceber também os reflexos e as divergências sobre salários e benefícios, conforme a posição do trabalhador: se no “centro” ou na “periferia” desta estrutura.

Em outro estudo, Bolaño e Mattos (2004) também destacam as implicações sobre a posição do trabalhador na rede, evidenciando uma deterioração de perfil profissional, notoriamente no emprego temporário, nas jornadas de tempo parcial, como ainda no desemprego de

longa duração e de jovens. Estes autores afirmam ainda que houve um rompimento do padrão salarial, que se expressava na equação de ganhos de produtividade e salários (BOLAÑO; MATTOS, 2004, p. 9).

Também Robert Castel, em 1998, já discorria sobre as preocupações com um futuro de difícil projeção sobre as relações de trabalho, com perspectivas apontando para uma devastação na condição salarial e de desemprego, que se consolidaram nas décadas seguintes. Este autor afirma que “as novas tecnologias permitem a desterritorialização das tarefas, o trabalho a distância por prestadores de serviço “independentes” podendo atender rapidamente à demanda e garantindo flexibilidade máxima” (CASTEL, 1998, p. 154).

Corroborando com esse pensamento, Lastres et al (2002) observam que há uma tendência à automação crescente do trabalho menos especializado, movimento este refletindo sobre o perfil do emprego e, conseqüentemente, sobre as necessidades de formação e capacitação (LASTRES et al, 2002, p. 61). Noutra ponta, estão as formas e condições de remuneração vinculadas a esta capacitação e modalidade de contratação.

O processo de terceirização em si, bem como as suas implicações para empresa e para o trabalhador, não é alvo específico do presente estudo, mas não pode deixar de ser considerado, porque se revela-se como parte de um movimento de deterioração profissional, e ainda como um reflexo da flexibilidade alcançada, pela possibilidade de um serviço ser prestado, em qualquer lugar, por um profissional contratado ou terceirizado.

A empresa de vestuário Benetton é um expressivo e claro exemplo desse modelo. Tendo seu processo de produção e comercialização espalhado por diversos países, concentra, como atividade fim da própria organização, os processos de desenvolvimento de produtos e destina a outros países atividades outras de produção. Acerca da empresa Benetton, destacam-se como principais aspectos que evidenciam o modelo do capitalismo informacional:

- A comercialização mundial de produtos da marca sem envolver a fabricação própria dos mesmos;
- Emprego de 200 ou 300 pessoas na sede da empresa na Itália, em processos ligados notoriamente à informação (pesquisa, desenvolvimento de desenhos e estampas, atividades de controle e administração como área contábil,

sistemas e redes de tratamentos de informação e outros que também têm como matéria prima a própria informação);

- 800 pessoas alocadas na produção nos EUA, envolvendo um processo fabril automatizado para transformação do material, produzindo tecidos com padrões definidos;
- 450 oficinas de confecção no Sudoeste Asiático alocando cerca de 25 mil pessoas em oficinas que não são de propriedade da Benetton, mas recebem a padronização definida e informada. Destaca-se que a mão-de-obra dessa fase do processo é mal remunerada com baixas condições sociais e ambientais.

O processo da Benetton é concluído na venda em 4.500 lojas em 50 países, empregando cerca de 40 mil pessoas, em grande parte, franqueadas.

O exemplo da Benetton é analisado também por Cocco (1999), que define esta empresa como um tipo de “empresário político”, ou seja, ela é percebida enquanto um “um elo político de estruturação das dimensões produtivas da realidade social e comunicativa próprias de um território determinado tanto pelos espaços de integração material da produção quanto pelos tempos de funcionamento das redes” (COCCO, 1999 p. 282). Ainda analisando o caso Benetton, Dantas (1999) define esta empresa como “apenas um dentre muitos exemplos de um regime de produção onde um produto deixou de ser produto de um “empresário” e de um coletivo homogêneo de “trabalhadores” (DANTAS, 1999, p. 222). A ênfase do autor citado reside na condição de “milhares e milhares de empregados e outros milhares de profissionais semi-autônomos, mais qualificados ou menos qualificados, mais bem pagos ou pior pagos, distribuídos por dezenas de países, contribuem para a realização de um produto” (DANTAS, 1999, p. 222).

O conceito de um *novo trabalho*, portanto, refere-se a esse trabalho que transcende, que ocorre **no** e **para** o fluxo das informações. Para Cocco (1999, p. 286) o paradigma do pós-fordismo é marcado, sim, por um incremento tanto na acumulação quanto no controle, que se manifesta no que ele chamou de aparelhos sociais de controle, onde “os fluxos materiais dependem cada vez mais dos imateriais de informações” (COCCO, 1999, p. 262).

### **2.2.3 O Trabalho mediado por TIC: a escolha do termo**

A partir da pesquisa bibliográfica realizada nesta tese e da análise dos artigos coletados, foram evidenciados importantes aspectos acerca da produção sobre o tema proposto no âmbito da Ciência da Informação no Brasil e no seu entorno. Primeiro, constatou-se que grande parte dos trabalhos publicados refere-se a uma revisão teórica sobre o tema “teletrabalho” ou assuntos correlatos. O segundo aspecto detectado refere-se ao próprio objeto de estudo em questão, uma vez que as publicações encontradas não contemplam, especificamente, as atividades de trabalho mediadas por TIC, tal como abordadas nesta tese.

Considerar objeto de estudo o “teletrabalho”, ainda que este seja notoriamente mediado por alguma tecnologia de comunicação, restringiria a modalidade estudada às atividades feitas exclusivamente à distância, ou fora das dependências da empresa. Identificou-se, portanto, que a noção de “atividades de trabalho mediadas por TIC” acumula características mais amplas do que a nomeada como “teletrabalho” ou “trabalho à distância”, guardando, entretanto, certas particularidades, uma vez que não integra o contrato legitimado com o trabalhador. Mesmo assim, alguns trabalhos científicos, sobre o teletrabalho, foram considerados neste referencial teórico, em função da correlação direta que apresentam, guardadas suas particularidades, como mencionado acima. Foi adotado, nesta tese, o conceito de “atividades de trabalho mediadas pelas tecnologias de informação e comunicação – TIC” - buscando destacar o caráter de extensão do espaço laboral, mais especificamente, enfatizar a ampliação do território do trabalho.

Destacou-se, também, a atual não regulamentação do trabalho remoto, ainda que reconhecendo sua proximidade com o teletrabalho. Importa a distinção deste, porque as atividades de trabalho mediadas por TIC, em geral, não aparecem nos contratos de trabalho, nem definem de maneira clara e específica como e quando se dará a realização de trabalhos dentro, fora da empresa (locais diversos) ou mesmo em domicílio do trabalhador. Tais atividades ocorrem, portanto, de maneira paralela à atividade ou jornada prevista dentro da empresa, numa mistura de ambientes de trabalho.

A invasão de outros espaços pelo trabalho também é reconhecida pela legislação trabalhista (ainda que não devidamente regulamentada), como aponta Coutinho (2002),

Com celulares, notebooks, secretárias virtuais, empresas podem acompanhar a evolução de seus trabalhadores sem qualquer contato físico consigo. O espaço social nas empresas, que consistia nas pausas para café, lanches em refeitórios internos e happy hours após o expediente, informalmente agendados pelos empregados, tem sido substituído por eventos da própria empresa. Contudo, o discurso sustentado ainda é da informalidade nos encontros, apesar de objetivos rentáveis terem passado a prevalecer e a unidade enquanto classe perder-se com o pleno isolamento entre empregados na rotina laboral. (COUTINHO, 2002, p. 2).

Por melhores e mais avançadas que sejam as tecnologias desenvolvidas, ainda não foram definidos limites ou controles do seu uso, com a finalidade de proteção ao trabalhador. Telefones celulares corporativos, notebooks com acesso a redes internas e outros instrumentos, são utilizados além do limite da jornada de trabalho, por exemplo. Lembrando que, freqüentemente, nas organizações, tais tecnologias são de propriedade da empresa ou, pelo menos, cedidas por ela. O uso das mesmas, quer seja dentro ou fora do horário de trabalho estabelecido, não é controlado.

Falar do trabalho mediado por TIC, implica, portanto, em reconhecer nessa condição ambígua, um conjunto de variáveis que passam desde a organização dos processos de trabalho ao aspectos que tangem a subjetividade do trabalhador. As variáveis, portanto, que cercam essa modalidade de trabalho o diferenciam do teletrabalho e, sendo assim, a presente tese propõe o termo “trabalho mediado por TIC” para caracterizá-lo, compreendendo, também, como uma contribuição conceitual para a Ciência da Informação.

A seguir, no Capítulo 3, serão expostas as escolhas metodológicas que nortearam a presente tese, que abrem espaço para a apresentação da pesquisa teórica e empírica, nos capítulos seguintes.

## CAPÍTULO 3

### METODOLOGIA

#### 3.1 A natureza do fenômeno e as escolhas metodológicas da pesquisa

O presente estudo, de natureza qualitativa, sustentou-se numa investigação empírica sobre as atividades de trabalho mediadas por TIC, em diferentes profissões e segmentos de trabalho, mas que compartilham a característica do uso intenso de informação. O presente capítulo explicita as escolhas metodológicas que permitiram uma melhor percepção do fenômeno, justificando as escolhas feitas pela autora.

Duarte (2002) lembra, que mesmo depois de explorada uma bibliografia e traçado um percurso para a pesquisa, toda a investigação está sujeita a surpresas. Caso contrário, suas respostas estariam postas e seriam evidentes. Isto pode ser mais bem percebido como um fator esperado em pesquisas qualitativas, pela própria natureza da investigação. Aplica-se tal condição ao presente estudo, não somente pela natureza qualitativa, como pela particularidade do objeto de investigação. Uma vez que a pesquisa em questão tem por objetivo identificar variáveis que são impactadas na vida do trabalhador pelo uso intenso das TIC, é importante considerar que essas variáveis tratam da subjetividade, da prática e da vida cotidiana do trabalhador. Para dar conta dessa percepção, não poderiam ser definidas, previamente, as variáveis, muito menos apontar sua relevância. O viés da presente pesquisa é o olhar e o sentimento do trabalhador.

A temática da tese imprimiu ao trabalho de pesquisa, do ponto de vista metodológico, dois aspectos a serem considerados. O primeiro diz respeito à amplitude do tema. Ao considerar a vida do trabalhador tem-se um espectro bastante amplo de variáveis a ser ponderado e seria preciso delimitar quais delas seriam objeto de pesquisa. O segundo aspecto diz respeito à condição de se investigar variáveis que ultrapassam a fala ou depoimento dos informantes. Foram considerados, também como elementos de análise, os comportamentos demonstrados pelos entrevistados, como também o “não dito” verbalmente, mas expresso em gestos, olhares, postura, constrangimentos. Essas variáveis só poderiam ser alcançadas por meio de métodos e técnicas que envolvam o contato direto e pessoal do pesquisador.

Thiollent (1982 p. 82) critica a possibilidade do alcance do fenômeno pela própria relação de desigualdade entre pesquisador e entrevistado, criada no ambiente de entrevista, que, por sua vez, interfere tanto na percepção como, por conseguinte, nas distorções das respostas.

A crítica se faz mais severa, pelo referido autor, no que se refere aos questionários, quanto à pobreza das respostas e, principalmente, da indução da resposta pela formulação da pergunta. No entanto, Thiollent (1982) ressalta que a responsabilidade pelo sucesso do pesquisador em captar o fenômeno não se dá apenas pela escolha de um ou outro método. Ele enfatiza a relação estabelecida e sua crítica se encerra fortemente na desigualdade intrínseca estabelecida, na “separação entre o analista e os analisados, o mesmo monopólio do saber pelo poder” (THIOLLENT, 1982 p. 83). O mesmo autor propõe um novo tipo de pesquisa capaz de restituir aos indivíduos ou grupos sociais implicados uma capacidade de “iniciativa” e de “controle das ações de interrogação” (THIOLLENT, 1982, p. 84).

### **3.2 O percurso de investigação da tese**

O percurso de desenvolvimento da presente tese foi marcado por momentos distintos, constituindo uma sucessiva aproximação ao tema.

Para compreender os efeitos do trabalho mediado por TIC no trabalho, uma primeira revisão de literatura evidenciou a necessidade de uma breve revisão sobre organização do trabalho desde a cooperação simples ao trabalho informacional. Retomar os preceitos do modo de organização do trabalho segundo visão de Marx foi imprescindível para compreensão do tema, como, também, para outros desdobramentos na busca de referencial teórico sobre a matéria.

Ainda como aproximação do tema, emerge a questão da tecnologia imbricada ao trabalho que levou a uma revisão dos conceitos de teletrabalho. Os conceitos propostos não deram conta da especificidade da modalidade de trabalho pesquisada, mas apontaram categorias iniciais para nova e mais aprofundada revisão de literatura e direcionamento das entrevistas preliminares.

Nessas primeiras indagações e construção inicial da problemática, a presente tese buscou no estudo de Crivellari (2002) algumas categorias preliminares de análise, principalmente, para uma revisão teórica inicial, como também para uma investigação preliminar, quais sejam: a organização do trabalho; aspectos da rentabilidade na organização do processo de trabalho; a realidade virtual e o trabalho; implicações do teletrabalho sobre a sociabilidade; as dimensões da casa e da rua configurando o espaço do trabalho e do universo doméstico. Crivellari (2002) centrou seu estudo no teletrabalho domiciliar, ou seja, nas atividades realizadas exclusivamente fora das dependências da empresa. Dada a aproximação com o tema da pesquisa, como já foi apontado anteriormente, as categorias da autora citada

mostraram-se norteadoras para a exploração inicial do tema, abrindo caminho para o primeiro contato na investigação em campo.

Neste momento, como nova revisão da literatura já apresentada no capítulo 2 da presente tese, foi realizada uma pesquisa bibliométrica buscando identificar como essa modalidade era percebida na Ciência da Informação brasileira. A revisão desse material trouxe importantes contribuições como também evidenciou o espaço de pesquisa de campo sobre o trabalho mediado por TIC, como possibilidade de contribuição para a área.

A partir da investigação da literatura existente a respeito foi possível constatar a necessidade de se investigar mais aprofundadamente a matéria, uma vez que o conceito bastante usado de trabalho informacional não atendia para o objeto da investigação proposta. O conceito de trabalho informacional apontado pode, inclusive, ser realizado para referir-se a um trabalho que não implique, obrigatoriamente, em nenhuma mediação por TIC, como por exemplo, a atividade do bibliotecário. Nesse momento, opta-se pelo termo que pareceu melhor traduzir a modalidade de trabalho pesquisada: trabalho mediado por TIC.

### **3.2.1 A coleta de dados**

Para pesquisa em campo, optou-se pela realização de entrevistas como método de coleta de informações. Thiollent (1982, p. 86) apresenta um modelo fundamentado na antropologia e na psicanálise, onde, além da postura adotada na entrevista não-diretiva, são estabelecidas três fases na investigação. A primeira propõe a escolha de um “pequeno número de pessoas diversificadas representativas do assunto estudado”. A segunda etapa consiste na gravação de “entrevistas conduzidas sem imposição da problemática”, sendo que a postura do entrevistador é de “atenção flutuante”, estimulando o entrevistado sem, contudo, forçá-lo ou direcioná-lo. A terceira fase diz respeito à análise do conteúdo das entrevistas selecionadas, que oferece ao pesquisador um *corpus* de onde se encerram tanto a fala, como as hesitações, silêncios, risos, lapsos, etc. (THIOLLENT, 1982, p. 86).

Essa pesquisa encontra sustentação para escolha de entrevistas não-diretivas, compreendendo, como define Thiollent (1982, p. 85), que,

A profundidade da entrevista permitida pela não-diretividade é ligada à sua capacidade de facilitar a produção de significações fortemente carregadas de afetividade, mesmo quando se apresentam como estereótipos o que nós procuramos pôr à luz, de fato, é a lógica subjacente às associações que, a partir da instrução inicial, irão levar o entrevistado a abordar tal ou qual tema, a voltar atrás ou progredir para outros temas.

A entrevista não-diretiva objetiva captar as identificações através da fala dos indivíduos, superando censuras que porventura poderiam distorcer aquilo que o indivíduo de fato pensa sobre determinado tema, ou seja, a busca do pesquisador em se aproximar ao máximo do entrevistado, tem o sentido de permitir uma liberdade de expressão em que barreiras, restrições ou induções nas suas convicções sejam minimizadas (THIOLLENT, 1982). Por isso, a opção foi de realizar entrevistas em profundidade.

Triviños (1987) também destaca a entrevista como técnica apropriada para pesquisas qualitativas, na medida em que valoriza a presença do investigador, oferece um contexto para que o informante alcance a liberdade e espontaneidade necessárias, enriquecendo a investigação. O mesmo autor esclarece que a entrevista deve partir de certas indagações, apoiada em teorias e hipóteses que interessam à pesquisa e oferecer amplo campo de questionamentos, fruto de novas hipóteses que vão surgindo ao se obter as respostas do informante.

As entrevistas preliminares configuraram, portanto, uma primeira tentativa de confirmar, refutar e, principalmente, identificar novas variáveis de análise. Nesse sentido, a metodologia adotada é coerente com o que propõe Thiollent (1982) ao defender que o pesquisador, ao optar por uma entrevista não-diretiva ou em profundidade, deve primeiramente buscar compreender o fenômeno, deixando que a questão alvo do problema possa emergir na entrevista pela espontaneidade do informante e, dessa forma, ser mais bem captada pelo pesquisador.

Nas entrevistas preliminares<sup>9</sup>, os entrevistados foram incentivados a relatarem sua rotina de trabalho, intervindo a autora apenas quando, oportunamente, por uma fala específica do entrevistado, era possível sondar sobre as suas atividades mais freqüentes, o modo de executá-las, atividades fora do trabalho, grupos participantes, relação com subordinados, relação trabalho-família. Vale ainda ressaltar que nenhum dos entrevistados foi informado, antes da entrevista, qual era o objeto de pesquisa da mesma. Os profissionais convidados

---

9 As entrevistas foram gravadas e duraram, aproximadamente, uma hora e meia cada uma.

se dispuseram a conceder uma entrevista para fins de pesquisa de uma tese de doutorado sobre “trabalho”. Também foi justificado e contratado, inicialmente, com cada entrevistado que o não esclarecimento acerca da pesquisa tinha por objetivo evitar que, pelo conhecimento do objeto de pesquisa, as respostas pudessem, de alguma forma, ser contaminadas ou direcionadas, ainda que inconscientemente. Ao encerrar cada entrevista, a autora pôde, então, esclarecer ao entrevistado qual era o objeto de pesquisa e discutir, de maneira mais específica, suas observações e constatações iniciais. Neste momento, os participantes expuseram de maneira mais evidente e clara as suas percepções sobre o trabalho mediado por TIC em suas vidas, reiterando e enfatizando as afirmações anteriores.

As entrevistas preliminares permitiram que a autora identificasse as variáveis não apenas de maior incidência nos discursos, como também aquelas que se mostraram de maior relevância para os trabalhadores entrevistados.

Consoante com a metodologia proposta, após serem feitas as entrevistas em caráter preliminar, as novas variáveis que emergiram provocaram também um maior aprofundamento na revisão teórica inicial, com novos horizontes para revisão de literatura, uma vez que novas temáticas surgiram como redirecionamento da pesquisa e exigiram outras investigações.

Finalizando o processo de investigação, optou-se pela realização de algumas entrevistas semi-estruturadas. A escolha desse método se mostrou mais coerente, neste momento, uma vez que já haviam sido delineadas as variáveis e que, dessa forma, poder-se-ia obter respostas mais específicas sobre as mesmas.

### **3.2.2 A escolha dos sujeitos**

A proposta da presente pesquisa foi de, *a priori*, não se estabelecer um número final de informantes, que foi alcançado quando se obteve um efeito de saturação.

Explorando ao máximo os relatos, entendeu-se como saturado, quando se identificou uma repetição de informações, de modo que, supostamente, nada de novo pudesse surgir além daquilo que já havia sido registrado e captado nas entrevistas realizadas.

Como define Duarte (2002, p.144) os depoimentos levantados e organizados sobre o objeto da investigação devem traduzir um material cada vez mais consistente e denso. Quando já é possível identificar “padrões simbólicos, práticas, sistemas classificatórios, categorias de

análise da realidade e visões de mundo do universo em questão”, entende-se que as recorrências destes conteúdos sinalizam o ponto de saturação e “dá-se por finalizado o trabalho de campo, sabendo que se pode (e deve) voltar para esclarecimentos”.

Partindo dessa premissa, inicialmente, foi escolhido intencionalmente um grupo de 7 (sete) profissionais para a investigação preliminar. Foram priorizados profissionais que, pela natureza das suas atividades, notoriamente, trabalham com uso intenso de informações e com possibilidade de mediação por TIC, a saber: três bibliotecários, dois analistas de sistemas, uma psicóloga organizacional e um juiz do trabalho.

A contribuição dos entrevistados se deu tanto para captar a particularidade de cada profissão, como também perceber a condição de sujeitos, na medida em que os entrevistados relataram sua percepção sobre a profissão e o trabalho envolvido de maneira geral e, ao mesmo tempo, narraram a sua própria realidade e história. Para tanto, foram identificados sujeitos com perfis profissionais diferentes quanto ao grau de maturidade profissional e também quanto à vinculação a uma empresa de direito público ou privado. Buscou-se perceber aqueles profissionais com certa maturidade profissional, o que sugere uma vivência consolidada como também que tenham tempo suficiente de trabalho para perceber as mudanças ocorridas, destacadamente nos aspectos tecnológicos, informacionais e de gestão. Também outros informantes com menor experiência ou tempo de atuação em sua ocupação, que tenham, portanto, ingressado num contexto de trabalho já com o uso mais intenso de TIC. Por outro lado, as próprias “áreas de atuação” dos entrevistados e a vivência de cada contribuíram com elementos ainda não contidos na literatura acadêmica.

A diversificação dos profissionais entrevistados, vinculados a empresas, tanto do ao direito público como privado, objetivou dirimir se o uso e a forma como é gerido o trabalho se diferencia dentre essas organizações, enquanto de direito público e privado. A razão deste tipo de estratificação entre empresas públicas e privadas decorre da necessidade de se averiguar características do trabalho, não apenas pela sua natureza ou pelos recursos tecnológicos envolvidos, mas considerando as possíveis diferenças oriundas da forma como ele é gerido.

O setor privado é marcado fortemente pela busca de produtividade (maior acumulação), e, por isso, importa perceber de que forma as TIC contribuem na intensificação do trabalho para alcance deste objetivo. O setor público persegue a produtividade não para o alcance do

lucro, mas pela transparência e controle, o que também pode ser favorecido pelo uso das TIC.

A análise tanto das atividades, segmentos diversos e processos distintos possibilitou uma percepção mais ampla das implicações das TIC nas atividades de trabalho, ao obter informações sobre as implicações da tecnologia no trabalho nestas diferentes áreas e empresas. Não há, no presente estudo, a pretensão de generalização de tais implicações das TIC para quaisquer atividades de trabalho. No entanto, acredita-se que a incidência de determinadas características em distintas realidades e profissões aponta para um fenômeno comum. Além da possibilidade de sistematizar as informações colhidas, essas contribuições constituem a originalidade da presente tese.

O número final de entrevistados totaliza 14 (quatorze) profissionais: 5 bibliotecários (três deles atuando em instituição de ensino superior privada e dois atuando em instituição pública); 1 (uma) psicóloga atuando na área de recursos humanos em uma empresa privada; 3 (três) analistas de sistemas (dois deles atuando em instituição privada e um no setor público; 1 (um) administrador atuando em uma empresa privada; 2 (dois) juizes do TRT, 1 (uma) desembargadora do Tribunal Regional do Trabalho - TRT, 1 (um) médico do trabalho.

A opção por esses profissionais justifica-se, também, por envolver: duas clássicas profissões da informação (bibliotecário, analista de sistemas) e profissionais que atuam como “gestores do trabalho” (administrador, psicólogo organizacional) e regulamentadores (juiz do trabalho, desembargador do trabalho). A entrevista com o médico do trabalho mostrou-se importante dada a presença de argumentos nos relatos dos profissionais inicialmente entrevistados voltados a saúde do trabalhador, em especial, nos casos de adoecimento no trabalho.

As informações sobre o perfil de cada entrevistado relacionadas ao tempo de trabalho na área, idade e vinculação em instituição de direito público ou privado, compõem o perfil de cada entrevistado, estão descritas na TAB. 2.

Tabela 2 - Perfil geral dos entrevistados

| PROFISSÃO                  | TEMPO DE ATUAÇÃO NA ÁREA (ANOS) | IDADE | INSTITUIÇÃO PÚBLICA OU PRIVADA |
|----------------------------|---------------------------------|-------|--------------------------------|
| Administrador de empresas  | 28                              | 48    | Privada                        |
| Analista de Sistemas 1     | 15                              | 38    | Público                        |
| Analista de Sistemas 2     | 8                               | 27    | Privada                        |
| Analista de Sistemas 3     | 18                              | 39    | Privada                        |
| Bibliotecária 1            | 20                              | 48    | Pública                        |
| Bibliotecária 2            | 17                              | 45    | Pública                        |
| Bibliotecária 3            | 32                              | 55    | Privada                        |
| Bibliotecária 4            | 8                               | 35    | Privada                        |
| Bibliotecária 5            | 33                              | 58    | Privada                        |
| Juiz do Trabalho 1         | 12                              | 42    | Público                        |
| Juiz do Trabalho 2         | 20                              | 50    | Público                        |
| Desembargadora do Trabalho | 22                              | 56    | Público                        |
| Médico do Trabalho         | 30                              | 58    | Privada                        |
| Psicóloga                  | 22                              | 46    | Privada                        |

Fonte: elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa.

### 3.2.3 O tratamento dos dados

A característica da análise qualitativa é a inferência fundada na presença do índice (tema, palavra, personagem, etc.) e, a partir disso, descobrir os "núcleos de sentido" que compõem a comunicação, enquanto que na análise quantitativa o determinante é a frequência com que o índice se apresenta no discurso (CHIZZOTTI, 1991). Interessa, portanto, observar os "pontos centrais" evidenciados na relação do sujeito em suas atividades de trabalho mediadas por TIC, ou seja, a relevância com que esses aspectos se apresentam.

Para esta tese, o tratamento de dados deu-se por meio do método de análise do conteúdo, que permitiu a compreensão das diversas maneiras de comunicação que podem ser utilizadas pelo entrevistado durante as entrevistas, quer sejam elas orais, gestuais ou visuais. A análise de conteúdo é entendida como "um método de tratamento e análise de informações, colhidas por meio de técnicas de coleta de dados, consubstanciadas em um documento" e que pode ser aplicada "à análise de textos escritos ou de qualquer comunicação (oral, visual, gestual), reduzida a um texto ou documento" (CHIZZOTTI, 1991, p. 98).

Uma das características que define a análise de conteúdo é a busca do entendimento da comunicação entre os homens, apoiando-se no (re) conhecimento do conteúdo das mensagens. Não quer saber apenas "o que se diz", mas "o que se quis dizer" com tal manifestação.

Para análise inicial, foram elaboradas tabelas<sup>10</sup> contendo o material das entrevistas preliminares, categorizando as principais falas<sup>11</sup>. As categorias iniciais tiveram como objetivo apontar os núcleos de sentido (BARDIN, 1977), e sua relação com o contexto pesquisado. Ao realizar as entrevistas preliminares e a análise das mesmas, foi possível confrontar, validar e até mesmo refutar categorias iniciais. Como produto dessa etapa, foram definidas as variáveis que se constituíram objeto de uma investigação mais aprofundada.

### **3.2.3.1 DSC na análise do conteúdo e apresentação dos resultados**

Foram usados também elementos da metodologia do Discurso do Sujeito Coletivo – DSC - “que é uma proposta de organização e tabulação de dados qualitativos de natureza verbal, obtidos de depoimentos” (LEFREVE; CRESTANA; CORNETTA, 2002, p. 70). Acerca dessa metodologia, os autores esclarecem que o DSC busca,

[...] selecionar, de cada resposta individual a uma questão, as Expressões-Chave, que são trechos mais significativos destas respostas. A essas Expressões-Chave correspondem a Idéias Centrais que são a síntese do conteúdo discursivo manifestado nas Expressões Chave. (LEFREVE; CRESTANA; CORNETTA, 2002, p. 70).

Para apresentar os resultados da pesquisa, a presente tese adotou o que propõe o DSC e expôs, junto a cada capítulo da revisão de literatura, os trechos mais significativos de depoimentos obtidos.

A análise dos depoimentos resultou, portanto, em idéias centrais de cada variável e, dessa forma, no presente estudo, além dos resultados apresentados e destacados os recortes

---

10 As tabelas foram construídas ainda na fase de qualificação do projeto de pesquisa, como forma de permitir à autora uma melhor visualização e análise das primeiras categorias identificadas, buscando, tal como foi descrito, identificar os principais núcleos de sentido como também a emergência de novas categorias para investigação futura.

11 Foram consideradas como principais falas aquelas com maior incidência nos discursos dos profissionais entrevistados, como também as que se mostraram de maior relevância ou ênfase dada pelo próprio entrevistado.

mais expressivos de depoimentos dos entrevistados, também puderam ser consolidadas idéias centrais enquanto constatações do que foi observado acerca de cada variável.

A opção pelo uso de elementos do DSC mostrou-se adequada no presente estudo para ilustrar cada variável e, ao mesmo tempo, evidenciar a interlocução entre elas porque, algumas vezes, o entrevistado aponta uma variável e já faz correlação com outra. A apresentação das idéias centrais resultantes de cada variável oferece a possibilidade de maiores e futuras investigações em outras pesquisas, a partir dessas primeiras constatações.

Como Vitorino; Piantola (2011) afirmam, a utilização do DSC permite, através das falas dos entrevistados, identificar o que as autoras chamaram de “achados” individuais que, aglutinados, transformam-se em Discursos do Sujeito Coletivo. As mesmas autoras consideram, ainda, que além dos achados evidenciados na própria fala do indivíduo, há algo no discurso que fica oculto, mas que não se pode perder de vista na análise do fenômeno.

Ressalta-se, no entanto, que, usando elemento da metodologia do DSC, para a apresentação dos depoimentos, o presente estudo optou por manter na íntegra a fala de cada entrevistado, bem como a identificação da sua profissão, para que, dessa forma, a interpretação do depoimento fosse mais bem percebido dentro do contexto estudado e percebido nas atividades próprias de cada profissional. O caráter coletivo no presente estudo configura-se, não na construção de uma fala única da coletividade entrevistada, como prevê a metodologia do DSC, mas na reincidência das falas individuais sobre um mesmo tema. O objetivo foi de demonstrar o maior grau de ressonância com a variável pesquisada.

O DSC, ao consolidar expressões-chave colhidas individualmente em idéias centrais, pretende “expressar o pensamento de uma Coletividade, como se esta coletividade fosse o emissor de um discurso”. (LEFEVRE; CRESTANA; CORNETTA, 2003, p. 70). No presente trabalho, ao escolher participantes da pesquisa com diferentes profissões, mas que compartilham o uso intenso da informação e a mediação por TIC, propõe-se uma reflexão sobre o coletivo de trabalhadores que usam intensamente a informação, entendendo que grande parte das atividades administrativas, atualmente, encontra-se organizada dessa forma.

Inicia-se, a seguir, na Parte II, a apresentação simultânea da abordagem teórica e empírica, que se reproduzirá nas Partes III e IV.



## **PARTE II**

# **A PLUTERRITORIALIDADE E SEUS EFEITOS SOBRE O TRABALHO**

A Parte II da presente tese é composta dos 4, 5, 6 e 7 que tratam, respectivamente, das mudanças nas relações de tempo e espaço, da invasão de espaços pelo trabalho, das formas de dominação e controle no trabalho, a regulamentação do trabalho mediado por TIC. Os capítulos agrupados compartilham elementos que retratam a organização do trabalho mediado por TIC dentro de um contexto onde predomina a pluriterritorialidade, enfatizando, de maneira particular, nesse momento, a dinâmica da (des)regulamentação e dominação exercida sobre o trabalhador.

## CAPÍTULO 4

### TEMPO E ESPAÇO NO TRABALHO MEDIADO POR TIC

#### 4.1 As mudanças nas relações de tempo e espaço e os efeitos sobre o trabalho

No centro [...] da profunda transformação da vida social contemporânea, de seus valores e significados, e do tempo no qual operam não está um novo tipo de sociedade, mas um novo tipo de indivíduo, que não cultiva nem a nostalgia de um passado dourado, nem a esperança por um futuro redentor, mas que, possuindo uma inflexibilidade treinada para enxergar as realidades da vida, está apto para responder às demandas do dia. (OLIVA-AUGUSTO, 2002, p.33).

Desvendar as relações de tempo e espaço tem sido o alvo de interesse do homem para compreensão da sua existência e os estudos remontam desde grandes pensadores como Pitágoras, Platão, Aristóteles, Newton, Einstein. Esses e outros pensadores debruçaram-se na busca de conceitos que permitissem a compreensão da existência, da origem e das perspectivas para o futuro da humanidade. Trata-se de uma temática que, abordada por vários campos do conhecimento e, sob diferentes olhares, implica na compreensão da relação entre tempo e espaço.

Aquino (2007, p. 22), afirma que “o tempo é uma instituição social e cultural, que ultrapassa a compreensão do tempo astronômico e físico e se insere na idéia de expressão fundamental da vida social” e “é essa expressão social e cultural que dá sentido às teorias dos tempos sociais”. Ancorando-se em Durkheim, a autora citada define que o tempo e o espaço são, portanto, “concebidos como categorias sociais, no sentido de que não apenas derivam da sociedade, mas pelo fato de que suas expressões são sociais”.

As teorias dos tempos sociais explicam que cada coletividade ou sociedade desenvolve sua referência de temporalidade, no sentido de que essa temporalidade organiza seu funcionamento. Nessa organização, predomina uma atividade social que regula essa estruturação social, ou seja, um tempo dominante define ou dita o modo de produção, as regras de organização e as principais atividades requeridas para essa produção.

O mesmo autor, atentando para as novas formas de inserção laboral e a reconfiguração do tempo associado a essas formas, investiga as mudanças da temporalidade no mundo trabalho. Partindo do conceito de um tempo dominante, o autor citado considera que “ao longo dos dois últimos séculos, vivemos de forma nítida numa sociedade do trabalho”, que é

“responsável pela orientação da organização social das sociedades ocidentais contemporâneas” e, portanto, tem, na referência temporal, a mediação da estruturação. (AQUINO, 2007, p.22).

Sevalho (1996, p. 217) investigando sobre o adoecer humano coletivo e, especificamente, sobre “as infecções emergentes e o tempo do capitalismo globalizado”, propõe uma análise na qual o tempo é o elemento central. O autor citado afirma que a vida é, inexoravelmente, marcada pelo tempo e que as imagens contruídas sobre as pessoas e sobre o mundo que as cerca são forjadas pelos sentidos do tempo. Nas palavras do autor,

Nosso pretense conhecimento da realidade, a ciência, o juízo que fazemos das coisas, nossas crenças e valores, armazenados em nossas memórias, e nossos projetos e sonhos, são construídos sobre as representações que fazemos do tempo. [...] Nossos afazeres e compromissos estão diretamente relacionados à forma como se movimenta a sociedade, às maneiras como se estabelecem as relações de produção e, historicamente, se constrói a cultura. Costumes, ritos, tradições imbricam-se no tempo com o trabalho, o lazer e o exercício da sobrevivência de tal modo a conformar diferentes tempos sociais. (SEVALHO, 1996, p.217, 218).

Recuperando o conceito proposto por Leroi-Gourhan (1987, p. 124), Sevalho (1996, p.219) pontua que, desde o paleolítico superior, o homem buscou "uma domesticação do tempo e do espaço feita através de dispositivos simbólicos, dos quais a linguagem é o instrumento principal", domesticação essa traduzida na ritmicidade concidionada pela rede de símbolos, calendários e horários e controlada pelo homem, Como exemplo, o autor usa a metáfora de um relógio de mesa ou de algibeira, que, no passado, era “uma evocação bem mais presente e visível do tempo usado, do tempo gasto, do tempo desperdiçado, do tempo perdido”.

Sevalho (1996, p. 231) define tempos sociais como sendo aqueles marcados por situações significativas para os grupos sociais,

São tempos múltiplos, lacunares, marcados por ritmos coletivos específicos e descontínuos, pontuados por festas, rituais, durações de trajetos, durações de operações como o cozimento de determinados alimentos, significações sagradas e laicas, que se prestam, enfim, para a organização da vida social dos grupos.

Surgem, portanto, espaços e tempos próprios de cada realidade, estabelecidos a partir de técnicas e ferramentas, fazendo com que a sociedade e o espaço se transformem, onde “a história, a cultura e a organização da produção, enfim, delimitam seus tempos peculiares, espaços e mundos” (SEVALHO, 1996, p. 222).

E, nesse sentido, o autor citado discute a aceleração temporal que marca a contemporaneidade, onde “falar de tempo social significa falar de velocidade e aceleração, de um tempo que parece se sobrepor aos demais, dominando um sistema desigual de influências, preponderantemente de mão única” (SEVALHO, 1996, p. 218), no qual o tempo veloz do capitalismo abrange outros tempos sociais, em um movimento no qual não os dissolve, mas “os incorpora periféricamente, os utiliza segundo seus próprios interesses, e lhes impõe ritmos, permanências e mudanças (SEVALHO, 1996, p. 223).

Portanto, do ponto de vista do trabalho, compreender as dimensões de tempo e espaço corresponde pensar em quando, onde e como o trabalho acontece. No modelo de organização capitalista, analisar a relação do indivíduo com o tempo no trabalho é defrontar-se com a busca do capital pela supressão do tempo, como um elemento indissociável dessa relação. Importa também considerar a relação do indivíduo com o tempo, destacadamente na atualidade, não só no trabalho como, também, fora dele.

A sociedade atual experimenta uma realidade onde os conceitos de tempo e espaço foram alterados de maneira brusca. As organizações, valendo-se também do desenvolvimento tecnológico, buscam a tão almejada flexibilidade que se traduz em melhores ganhos. As relações de tempo e espaço estão imbricadas num núcleo onde as tecnologias tanto são molas propulsoras, como emergem como resposta para um modo de viver e trabalhar. As novas tecnologias, se não fomentam, certamente possibilitam uma sociedade cada vez mais desejosa por obter bens, serviços e outros meios que proporcionem prazer, de forma mais rápida e cada vez mais facilmente acessível. Assim como a indagação preeminente dos pensadores sobre origem e perspectivas, as questões que permeiam o tempo e o espaço também concentram uma busca de previsibilidade e controle do futuro, onde a imediatez do presente dita uma nova ordem.

Vê-se quebrada a cronologia determinista, onde o tempo é a unidade traduzida em horas, dias, meses ou que o espaço pudesse ser limitado em metros quadrados ou em outra unidade de medida qualquer. A modernidade provoca, portanto, novas indagações sobre a relação do homem com o tempo e espaço.

Há que se observar a cronologia compreendida em um calendário como uma sugestão de certo grau de controle, previsibilidade e domínio sobre os eventos da sua vida. Este aspecto Harvey (1996) considera como sendo uma pretensão de delimitação de espaço e suposta possibilidade de controle. O tempo hoje é significado ou percebido diferentemente a partir de determinada leitura da sociedade e completamente relacionado à forma como ela foi

construída (HARVEY, 1996). Nesse aspecto, a dinâmica e a história das organizações e da própria sociedade, destacadamente no modelo capitalista, apontam para os mecanismos de medir e configurar tempo e espaço, como iniciativas de controle.

A literatura traz, também, um debate sobre a temporalidade que remete à questão da virtualidade e que merece, portanto, um questionamento do que seja virtual. Virtual distancia-se do real? Do concreto? Pode-se falar em trabalho virtual?

Lévy (1996) recupera a origem latina da palavra virtual (força, potência) para definir como algo que existe em potência e não em ato. Considerando o conceito de virtualidade presente em Lévy (1996), que usa da metáfora da árvore e da semente, para exemplificar essa nova percepção de tempo e espaço: a árvore, para o autor citado, está virtualmente contida na semente, na medida em que ela (semente) carrega ou representa o conteúdo da árvore. A árvore ainda não pode ser percebida fisicamente na semente, mas já determina ou prediz, ali, o seu espaço, formato, frutos, características. O autor citado afirma ainda que “em termos rigorosamente filosóficos, o virtual não se opõe ao real, mas ao atual: virtualidade e atualidade são apenas duas maneiras de ser diferentes” (LÉVY, 1996, p. 15). Para esse autor, o lugar virtual é um lugar imaginário e as pessoas podem ser localizadas, conectadas, numa possibilidade de tempo real. Para ele, uma sincronia existe a partir das necessidades dos indivíduos, de seus interesses e particularidades, onde são criados vínculos, em detrimento à distância geográfica.

O tempo linear, irreversível, mensurável e previsível é relativizado na contemporaneidade. Testemunhamos essa relativização do tempo, que se dá de acordo com contextos sociais, como se a realidade pudesse ser inteiramente captada em mitos cíclicos (CASTELLS, 1999).

Milton Santos (1997) afirma que há hoje um relógio mundial, como fruto do progresso técnico, mas que, este tempo-mundo é abstrato. Para ele, temos um tempo universal, despótico, instrumento de medida hegemônico, comandando o tempo dos tempos. Um tempo que define “temporalidades hierárquicas, conflitantes, mas convergentes” onde, paradoxalmente, “todos os tempos são globais, mas não há um tempo mundial” (SANTOS, 1997, p. 31).

O conceito de um lugar, que traz em si um significado a partir da relação ali estabelecida, encontra respaldo na visão de Milton Santos (1997, p. 38) onde a base da ação é o espaço compartilhado. E o que se questiona é o que é e como se dá esse compartilhar num

cotidiano de tempos e espaços distintos num tempo hegemônico fruto de uma hierarquia ou de uma necessidade. No que se refere a esse tempo, Milton Santos (1997, p. 38) postula que o “tempo do cotidiano compartilhado é um tempo plural, o tempo dentro do tempo” onde “os atores estão incluídos através do espaço banal, que leva consigo todas as dimensões do acontecer” e dessa forma, “o acontecer é banalizado pelo lugar e, nesse sentido, é que se pode dizer que o tempo é determinado pelo espaço” (SANTOS, 1997, p. 38).

No entendimento de Milton Santos (1997, p. 39), o “tempo e o lugar, que contêm uma variedade das coisas e de ações, também incluem a multiplicidade de perspectivas”, onde o espaço não é extinto, mudou de qualidade, ou seja, “a cada momento mudam juntos o tempo, o espaço e o mundo”.

Dentro dessa perspectiva, apresentam-se distintas definições para tempo, espaço e mundo, onde o tempo corresponde ao transcurso, a sucessão de eventos e sua trama; o espaço configura o meio, o lugar material da possibilidade dos eventos; o mundo reflete a soma, síntese de eventos e lugares (SANTOS, 1997).

Ao referir-se ao conceito de espaço, Milton Santos esclarece que, hoje, ele ganha novos contornos e que se trata de outro *espaço* ou ainda uma nova dimensão de espessura, profundidade do acontecer, com um número exponencial de ações que o atravessam (MILTON SANTOS, 1997, p. 38). Assim, pode-se compreender uma unicidade do espaço, enquanto o lugar de possibilidades e realizações, ou, como bem define Milton Santos (1997), o lugar é o encontro entre possibilidades latentes e oportunidades preexistentes ou criadas.

Para o Milton Santos, “tempo, espaço e mundo são realidades históricas, que devem ser intelectualmente reconstruídas em termos de sistema, isto é, como mutuamente conversíveis, se a nossa preocupação epistemológica é totalizadora”, em que importa saber que, “o ponto de partida é a sociedade humana realizando-se”, sendo que essa realização a que se refere “dá-se sobre uma base material: o espaço e seu uso, o tempo e seu uso; a materialidade e suas diversas formas, as ações e suas diversas feições” (SANTOS, 1997, p. 42).

Castells (1999) postula que a cultura da virtualidade real, associada a um sistema multimídia eletronicamente integrado, contribui para a transformação do tempo em nossa sociedade de duas formas diferentes: de um lado, está a informação instantânea em todo o globo, oferecendo a instantaneidade temporal. De outro lado, está a mistura de tempos na mídia

dentro do mesmo canal de comunicação, criando uma colagem temporal em que não apenas se misturam gêneros, mas seus tempos tornam-se síncronos em um horizonte aberto sem começo, nem fim, nem seqüência.

Batista e Codo (2002) discutem a questão do trabalho e do tempo sob a ótica da interferência do trabalho na forma de organização do tempo e da vida do indivíduo como um todo. Para estes autores, o tempo é percebido como uma espécie de métrica com a finalidade de colocar ordem em gestos infinitos dos homens, onde a rotina diária se organiza, se estabelece não somente como “ordem”, mas como prioridades definidas.

Interessante observar que, dentro do conceito e sentido da “métrica” do tempo como proposto por Batista e Codo (2002) a dinâmica do trabalho capitalista preconiza o aproveitamento máximo do tempo. Como Marx bem definiu, o indivíduo furta o capital quando desfruta para si de um tempo de trabalho que foi comprado. Tempo de trabalho que agora pode ser estendido não como carga horária de uma jornada estabelecida, mas pela possibilidade de execução de tarefas noutros “tempos”. O trabalhador, então, furta ou abre mão do seu próprio tempo de lazer e de outras atividades pessoais, em prol do trabalho. As prioridades definidas marcam o uso deste tempo. E, não raramente, ouvem-se afirmativas como: *“parece que o dia encurtou e não tem mais as vinte e quatro horas”* ou ainda *“vinte e quatro horas são insuficientes para tudo que precisa ser feito”*.

É na divisão do tempo, em momentos distintos da vida, que surge a questão do trabalho. O presente estudo levantou questões sobre a possibilidade do trabalho ser realizado em diferentes locais como reflexo de uma flexibilidade, diante da qual a questão do tempo é pungente como, igualmente importante, é a percepção do trabalhador sobre essa condição.

Compreender a modalidade de trabalho atual, que implica no uso das TIC e suas diversas dimensões afetadas, é também desvendar esse lugar que o trabalho ocupa hoje na vida pessoal do indivíduo. O espaço físico em que o trabalho se dá importa para compreender o “lugar” que ele vem ocupando na vida. Batista e Codo (2002) lembram que o tempo é que determina a velocidade, a rotina, o impulso e o freio e se caracteriza como organizador da própria existência. Opõe-se ao caos e, neste sentido, o trabalho marca o tempo. A vida cotidiana é entremeada, confundida, mesclada com a vida profissional. O transcorrer de etapas biológicas da vida se fundem com etapas profissionais, como que o correr de uma carreira vida e uma carreira profissional que andam lado a lado e se misturam.

Os autores citados comparam o momento um tanto dramático da aposentadoria, anunciando uma retirada da vida e do trabalho e afirmam que “crianças e velhos deviam receber atenção espetacular. Seres propensos à percepção caótica do real. Os primeiros por estarem apenas ingressando no mundo social; os últimos por estarem se ausentando do tempo da produção” (BATISTA; CODO, 2002, p. 405).

Ao pensar na dimensão espaço, o conceito de local toma proeminência, uma vez que está diretamente relacionado ao território em que se dá tanto o trabalho, como as relações. O local e o lugar, portanto, se diferenciam, mais que conceitualmente, e traduzem a existência de um agir que transpõe barreiras geográficas. Essa diferenciação de conceitos mostra-se subjacente a uma nova dinâmica de informacionalização e desterritorialização do trabalho. Pensar no trabalho informacional, mais especificamente nas TIC como ferramentas de trabalho, remete às mudanças nas relações de tempo e espaço do trabalho. O tempo cronológico e o espaço geográfico dão lugar a um tempo que é constante, permanente, único mundialmente e a um espaço virtual que é o lugar que o trabalho acontece. Além disso, a desterritorialização do trabalho promove não só a flexibilidade de lugar, mas principalmente de pessoas. Local e lugar tomam diferentes conceitos, para definir o geográfico e o espaço de realização.

O conceito de *local*, como afirmam Cassiolato e Lastres (1999) pode referir-se a uma localidade, região, nação, um “subespaço” ou um subconjunto espacial, que se expressa em termos econômicos, políticos e culturais” (CASSIOLATO; LASTRES, 1999, p. 3). Ainda definindo o local, estes autores conceituam-no como “aquele que remete ao espaço geográfico e, por conseguinte, a relação de habitar em conjunto ou co-presença”; “o espaço sentido, pensado, apropriado e vivido através do corpo” ou, como na definição de Giddens, “localidade, que se refere ao cenário físico da atividade social como situado geograficamente” (CASSIOLATO; LASTRES, 1999, p. 3).

Cassiolato e Lastres (1999) optam por um conceito de *lugar* que não se restringe ao espaço onde se realizam as práticas diárias, mas que deve ser percebido como “aquele no qual situam as transformações e a reprodução das relações sociais de longo prazo, bem como a construção física e material da vida em sociedade”. Neste sentido, os referidos autores destacam a realização do cotidiano, o momento presente, o fugidio; como também consideram a história vivida, “o permanente, o fixo, correspondendo ao identitário, ao relacional e ao histórico, no âmbito da tríade habitante-identidade-lugar” (CASSIOLATO; LASTRES, 1999, p. 4 e 5). Percebe-se que a sociedade moderna sai da dimensão

coincidente da pré-modernidade, para um “desencaixe” de tempo e espaço, porque se quebra a relação de cronologia do relógio e anula a previsibilidade de eventos em que o *quando* e o *onde* estavam interligados (CASSIOLATO; LASTRES, 1999, p. 8), prevalecendo “interações em tempo real”, que “geram a existência da unidade de tempo sem unidade de lugar” (JACOSKI; ABREU, 2001).

Ao tratar da questão do tempo e do espaço, Milton Santos (1997) compreende que os lugares são aproximados pela instantaneidade da informação, onde o espaço comum é definido pelos fluxos. Para ele, o “espaço é o teatro de fluxos com diferentes níveis, intensidades e orientações”, onde se encontram “fluxos hegemônicos e fluxos hegemonzados, fluxos mais rápidos e eficazes e fluxos mais lentos”, mas que redundam num espaço global, formado de todos os objetos e fluxos (SANTOS, 1997, p 53).

O espaço produtivo ou a produtividade espacial aplica-se a um lugar onde acontece um conjunto de outras atividades e é parte de um todo, que Milton Santos (1997) chamou de espaço banal. Na visão desse autor, “o todo constituiria o espaço banal, isto é, o espaço de todos os homens, de todas as firmas, de todas as organizações, de todas as ações \_ numa palavra, o espaço geográfico”, onde apenas “os atores hegemônicos se servem de todas as redes e utilizam todos os territórios” (SANTOS, 1997, p. 53).

No chamado espaço banal, o indivíduo significa, ou seja, age definindo, de certa forma, seu lugar no espaço de fluxos. Por conseguinte, pode-se inferir que não transitar nesse espaço é estar excluído tanto do fluxo, como do banal. Como Milton Santos (1997) pontua, não se pode falar em homogeneização de espaço sem perceber que são estabelecidas regulações, quer sejam estas definidas pela horizontalidade, quer sejam pela verticalidade. Por horizontalidade, entendam-se as atividades cotidianas dos indivíduos. Por verticalidade, entendam-se as estruturas hierárquicas que estão relacionadas à produção. O espaço banal agrupa, portanto, horizontalidades e verticalidades. A FIG.3 ilustra a intercessão entre os espaços configurados pela horizontalidade e pela verticalidade.

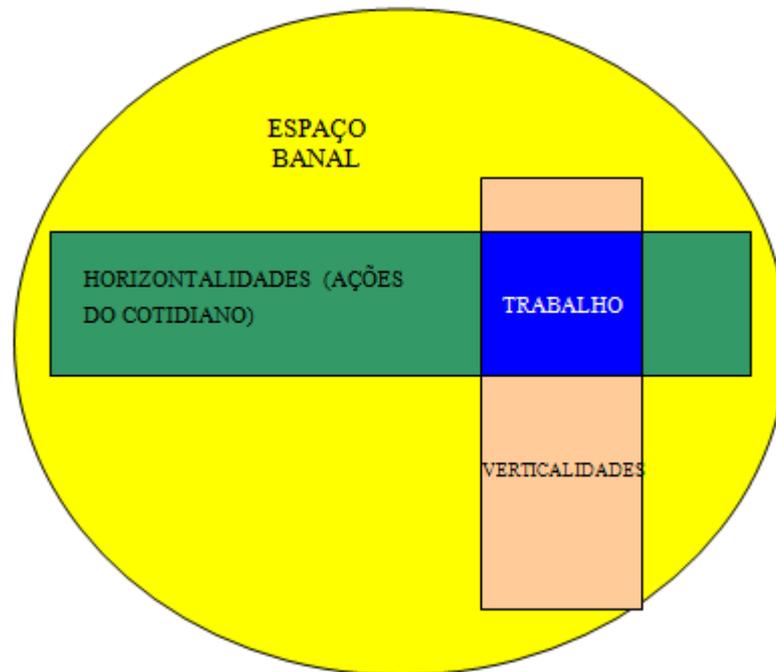


FIGURA 3 - A intercessão entre horizontalidades e verticalidades  
 Fonte: elaborada pela autora com base em Milton Santos (1997).

A horizontalidade trata dos espaços definidos pelo cotidiano como também a verticalidade das estruturas hierárquicas, a intercessão desses dois espaços está no ambiente de trabalho, que remete à reflexão acerca da delimitação ou fronteira definida para esse espaço, ou seja, da extensão do ponto de intercessão onde as estruturas hierárquicas de produção alcançam maior espaço nas horizontalidades do cotidiano.

Como propõe Milton Santos (1996) pensar a relação do indivíduo e do espaço, dentro de uma ótica globalizada, significa reconhecer que são os indivíduos os efetivos atores deste processo, ou seja, são as pessoas que criam a dinâmica do espaço existente, em diferentes lugares.

As tecnologias, hoje, permitem que o trabalho acompanhe o indivíduo em praticamente todos os lugares, onde se possa estar. Percebe-se, portanto, que as múltiplas possibilidades de vínculos somam-se às possibilidades tecnológicas para uma rede, onde impera a fluidez cada vez maior do trabalho. O fluido sugere o que escapa da rigidez de um lugar, de um acondicionamento. Como bem define Milton Santos, “o espaço se globaliza, mas não é mundial como um todo, senão como metáfora. Todos os lugares são mundiais, mas não há

espaço mundial. Quem se globaliza mesmo são as pessoas e os lugares” (SANTOS, 1997, p. 31).

Em relação ao espaço que define o trabalho destacam-se dois aspectos: o primeiro, refere-se à dimensão física em que ele ocorre e o outro, em decorrência deste, relaciona-se à noção de produtividade. O espaço produtivo amplia-se pela ampliação do espaço geográfico, como Milton Santos definiu:

Podemos falar de produtividade espacial, noção que se aplica a um lugar, mas em função de uma atividade ou conjunto de atividades. Essa categoria se refere mais ao espaço produtivo que ao produzido. Sem minimizar a importância das condições naturais, são as condições artificialmente criadas que sobressaem, enquanto expressão dos processos técnicos e dos marcos espaciais da informação. (SANTOS, 1997, p. 52).

Milton Santos (1997) propõe dois conceitos que, interligados, constituem a base para que o espaço se torne a dimensão em que o meio técnico-científico se instale: a tecnoesfera e a psicoesfera. A tecnoesfera refere-se a artificialização do ambiente, onde há a substituição da esfera natural por uma esfera técnica. A psicoesfera<sup>12</sup> trata das crenças, desejos, vontades e hábitos que inspiram e definem comportamentos e relações interpessoais (SANTOS, 1997, p. 32). Pode-se, então, pensar num espaço que se configura na relação técnica e psicológica no qual o indivíduo, o trabalhador, se vê inserido num espaço artificial ou tecnológico onde se dão as suas relações, suas práticas, sua linguagem, sua subordinação ao sistema produtivo e ao próprio tempo criado neste ambiente. Podemos ainda refletir sobre os comportamentos modelados a partir desta esfera técnica.

Como Milton Santos (1997, p. 49) observa, a possibilidade de uma informação instantânea e globalizada “aproxima os lugares, torna possível uma tomada de conhecimento imediata de acontecimentos simultâneos e cria entre lugares e acontecimentos uma relação unitária na escala do mundo”. A criação destes lugares, portanto, se define e se hierarquiza na existência de fluxos. Fluxos que, ao mesmo tempo, definem o lugar, também marcam o que acontece, quando e quem participa; alguns são fluxos mais rápidos e eficazes, outros mais lentos, mas igualmente definem o espaço global.

Tratando das formas de flexibilização do trabalho, Capelari (2010) entende como expressões a utilização de serviços terceirizados, horários flexíveis, contratos por prazo

---

12 Os aspectos psicológicos que influenciam a identidade e a socialidade serão mais bem tratados e aprofundados em capítulo posterior.

determinado, turnos de revezamento, prestação de serviços em casa e outros considerados legais na legislação brasileira. Ela destaca que a tecnologia influenciou essa flexibilização na medida em que permitiu que os trabalhadores estivessem conectados sem a presença física na empresa. Nesse sentido, a autora citada afirma que:

A empresa virtual reinventa o modo de trabalho. É a realização do trabalho a qualquer tempo e a qualquer hora. Ela, a empresa, esta em todo e qualquer lugar onde se encontrarem seus membros móveis, e, paradoxalmente, não se encontra em lugar nenhum. Há uma nítida substituição, na virtualização, das unidades de tempo espaço, uma vez que se desterritorializam. A primeira - o tempo – e substituída pela interconexão, enquanto que a unidade de espaço é substituída pela sincronização. (OLIVEIRA, 2003, p. 65 citado por CAPELARI, 2010 p. 79).

A própria imagem que se pode traçar do escritório remete a esta idéia de uma rede interligada de tecnologias de informação e comunicação, como ilustra Oliveira (1996) na FIG 4, em seu estudo sobre teletrabalho domiciliar, onde explorou as tecnologias de informação e comunicação que mudam tanto o perfil do emprego, como também a configuração e utilização do escritório tradicional.

A rede alcança dimensões que independem do tamanho da empresa. O que se destaca é a possibilidade ou a realidade da expansão dessa rede de comunicação interna, para além das paredes da empresa ou, melhor dizendo, para qualquer lugar onde o trabalhador possa estar. O objeto da presente pesquisa enfatiza a possibilidade de ampliação do território do trabalho e suas consequências.

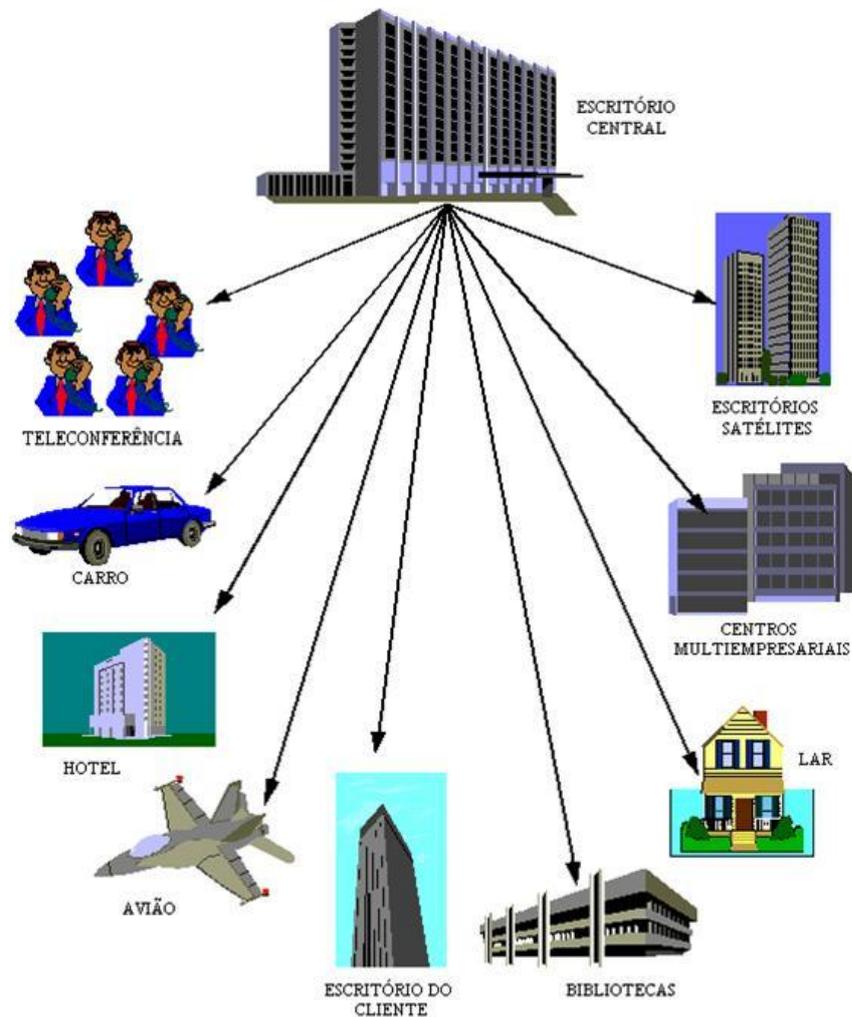


FIGURA 4 - O escritório além das paredes da empresa  
 Fonte: Oliveira (1996, *on line*).

O lugar do trabalho remete diretamente à questão da supressão do tempo, da possibilidade de transferência da informação, como também da interconectividade entre os trabalhadores.

O escritório se torna uma referência para centralização ou controle de informações processadas, que acontecem em diferentes lugares, por diferentes indivíduos. Como bem representado por Oliveira (1996) em seu estudo sobre telecommutação: o escritório sai das paredes de um prédio e passa a existir onde o trabalhador estiver, não importando se o local tem essa finalidade ou não, ele passa a configurar-se como local de trabalho.

Grosso modo, poder-se-ia dizer que não existe mais lugar que não seja do trabalho, desde que a tecnologia crie meios e, especialmente, acesso à informação e comunicação de que o trabalhador necessite. Nesse ponto, fica mais evidente a percepção de que quem globaliza são as pessoas.

Na presente tese, a pesquisa revelou que as relações de tempo e espaço afetam não somente a vida e horário de trabalho, no que se refere a uma forma de trabalhar, mas, principalmente, no que se refere a uma percepção do aproveitamento do tempo e do significado dos espaços.

Tratando dos ganhos percebidos na ampliação de espaços, na possibilidade de acesso a informações disponíveis em qualquer local, na maior rapidez, facilidade e flexibilidade na comunicação, os profissionais entrevistados na presente pesquisa reconhecem as TIC como importantes instrumentos.

DSC:

Antes a gente usava uma fichinha tipo um raio X que a gente encaixava no lugar para poder descobrir uma autoridade, se ela existe ou não. Acho que não daria conta disso não. (O ganho) Foi tornar a informação acessível. Se eu quiser, eu posso entrar em contato com a bibliotecária lá do Canadá e questionar com ela uma autoridade. Então essa dimensão desse espaço não existe mais entre os profissionais de informação. Eu posso fazer pesquisas aqui e descobrir determinado assunto, mas se eu quiser entrar em contato com uma pessoa que colocou aquele assunto, que estudou e que leu assunto, eu posso. Essa nova dimensão de espaço e de tempo, eu acho isso formidável. (bibliotecária 4, numa instituição privada de ensino superior).

O curso por internet é fantástico. E já trabalhei em empresas, por exemplo, no Estado você pode dar curso para enfermeiras sem ter que trazer todas as enfermeiras para BH, pagar hotel, alimentação, transporte que é caríssimo para o Estado. Se você dá o curso por internet, à distância, a enfermeira no hospital, no momento em que ela pode, em casa ou no hospital, ela acessa e faz o curso dela super bem-feito por internet. Esse advento da internet ajudou muito às empresas a baratear custo. [...] Nem se discute: hoje, você viaja está num hotel, numa sala de convenções ou em sua casa e acessa o servidor da sua empresa, manda e-mail para aluno, faz transações bancárias com o mundo inteiro se você puder e quiser. Então acho que hoje, sobre a tecnologia, é difícil o cidadão não utilizá-la. (professor e analista de sistemas 2, numa empresa privada).

Eu venho acompanhando essa modificação toda e sempre gostei de informação, sempre gostei de educação. Eu fui uma das primeiras pessoas a ser treinada a utilizar internet aqui na universidade em 1985. Eu venho acompanhando isso e venho desenvolvendo. Para mim, veio (o desenvolvimento tecnológico) para ajudar mais, para desempenhar as tarefas de uma forma mais fácil, mais globalizada. Não impactou tanto, mas facilitou a vida. Antigamente, a gente fica naquela maquininha lá para fazer uma fichinha catalográfica e hoje você já faz no computador e ele já gera para o usuário lá na China, que já pode ver o seu dado. Eu acho que facilitou a vida muito. (bibliotecária 1, numa instituição pública de ensino superior).

Um dos elementos mais marcantes no trabalho hoje é a velocidade do processo decisório. A maioria dos executivos e dos técnicos possui notebooks e eles estão conectados permanentemente com seus servidores. Usam Black Berry e outros instrumentos que possibilitam o acompanhamento da empresa que, mesmo com fusos horários diferentes, como é o caso da empresa em que eu trabalho, que você acompanha em tempo real o que acontece, atende solicitações, participa de conference call, conversas via skype, vídeos conferências, etc. (administrador de empresas, numa empresa privada).

Há que se observar que, de maneira tão natural como a tecnologia foi incorporada, também foi absorvida a lógica do aproveitamento máximo do tempo em quaisquer espaços, principalmente, para execução de atividades de trabalho. Se os espaços banais, como propõe Milton Santos (1997) se mostram cada vez ampliados, dada a possibilidade de acesso e comunicação, por outro lado, a intercessão da horizontalidade (ações cotidianas) e da verticalidade (estrutura hierárquica), onde se concentra o trabalho, também indica uma expansão ou uma ampliação do seu espectro. As ações cotidianas fazem cada dia mais intercessão com o trabalho ou, dito de outra forma, o trabalho se insere cada vez mais nas ações cotidianas, como demonstra o relato de uma entrevistada na pesquisa.

DSC:

Eu falo que eu sou bibliotecária durante 24 horas por dia. Eu não consigo ver um jornal imparcialmente. Como é que isso vai chegar na biblioteca? Para quem isso pode ser interessante? Mesmo quando eu não era bibliotecária e só tinha formação de administração, eu já era meio assim; eu sempre gostei muito de ler. É difícil a gente dissociar isso, eu sempre procurei estar por dentro... Eu fico pensando: eu fico aqui atendendo o dia inteiro e chega lá em casa acabou. Não é assim. Vou sair daqui deixar meus problemas na porta e chegar em casa pegar os meus de casa. Não é assim, falta buscar o conhecimento e tentar entender as coisas e fazer um elo de ligação. Eu sinto muita falta de conhecer outras áreas também. (bibliotecária 1, numa instituição pública de ensino superior).

No entanto, a delimitação do território de trabalho ou o limite onde se separam vida cotidiana e trabalho, mostra-se fortemente condicionado à dependência ou não do uso de ferramentas ou de meios físicos específicos para a execução da tarefa. No relato dos entrevistados na presente tese e, em especial, no caso do bibliotecário, fica evidente que a delimitação do seu espaço físico de trabalho ou, noutras palavras, a restrição para execução do seu trabalho em casa está vinculada ao acesso restrito ao sistema e das ferramentas necessárias que permanecem em seu local de trabalho.

DSC:

Às vezes eu levo um livro para casa porque está muito difícil e o ambiente aqui não está permitindo que eu me concentre muito. À tarde, fica mais tumultuado e não tenho como me concentrar. Ai eu tenho clareza de como classificar, quais assuntos. Não posso acessar o sistema de casa. Precisaria que ele fosse implantado na minha casa para que eu o acessasse de lá. (bibliotecária 3, numa instituição de ensino privada).

Não trabalho fora do meu horário. Não trabalho em casa. Eu preciso do sistema (pérgamo) e ele é só está aqui na instituição. Posso levar um artigo para casa para ler e fazer catálogo de autoridade, quais as palavras chave e outras coisas, mas o banco de dados é só na instituição. Eu posso fazer uma pesquisa porque a gente trabalha em rede e eu faço pesquisa na Biblioteca Nacional, na Biblioteca do Congresso. Isso eu posso fazer na minha casa, mas inserir os dados, só aqui na biblioteca da Universidade. Geralmente eu faço tudo aqui. (bibliotecária 4, numa instituição de ensino privada).

O trabalho não dá para fazer em casa porque é muito técnico; você tem que estar com a obra na mão, a gente não cataloga à distância, mesmo quando a gente está com a parte digital você tem que estar com ela debaixo dos olhos e com as ferramentas, porque não é só detalhar a obra, você precisa de um cabeçalho de assunto, de uma tabela de cartas, que você até acha na internet, mas é mais complicado. O código de catalogação ainda é em papel. Por mais que eu domine as atividades, elas têm que ser feitas aqui. Eu acho melhor fazer aqui porque tenho as ferramentas todas na mão. (bibliotecária 1, numa instituição de ensino pública).

Como observado no DSC, a condição de trabalhar em casa, é, em grande parte, estabelecida pela disponibilidade de acesso às ferramentas de trabalho e é nesse formato que as TIC se apresentam. No entanto, percebe-se, no caso das bibliotecárias entrevistadas, que não se trata de um volume de trabalho menor. Como uma das respondentes evidencia ao dizer que executaria atividades em casa se tivesse acesso ao sistema da Universidade. O que leva a pensar que o volume de trabalho pode ter crescido, mas quando os softwares e outras ferramentas não são de domínio público ou o acesso aos mesmos não é disponibilizado em casa para o trabalhador, o trabalho é, de alguma forma, administrado dentro da jornada do trabalhador.

Outra respondente da presente pesquisa, também bibliotecária, que executa atividades de editoração de uma revista, confirma que trabalhar em casa, mesmo substituindo a jornada que seria cumprida na empresa, acaba por promover a extensão da jornada, ou seja, estando em casa, o trabalhador não tem o limite da jornada estabelecido e acaba por prolongá-la. Essa extensão, no entanto, não é percebida pela empresa.

DSC:

Sou responsável pela editoração da revista da Faculdade e muitos dos trabalhos de revisão dos artigos, eu faço em casa. O pessoal da biblioteca já sabe que estou em casa e digo, qualquer problema, liguem para mim. Na verdade, faço fora do meu horário. Trabalho a mais, mas não recebo por isso. Aqui não dá tempo e eu faço em casa. Se eu trabalho aqui 6 seis horas e mesmo que fique em casa para trabalhar, vou trabalhar mais que 6 horas.(bibliotecária 5, numa instituição de ensino privada).

Como demonstrado no depoimento abaixo de um analista de sistemas, as tecnologias “impulsionam” o indivíduo para o trabalho fora da empresa. Ao ofertar recursos que possibilitam a execução de tarefas noutros espaços, as TIC sugerem facilidades e economia de tempo, mas essa possibilidade redundando em extensão da jornada de trabalho. A discussão está na “possibilidade” do trabalho em casa se tornar uma habitualidade e não mais uma eventualidade, que conta com a facilidade de acesso remoto.

DSC:

Antes da possibilidade de acesso da internet, eu levava muito trabalho para casa de papéis, por exemplo, eu pegava projetos de sistemas em desenho a mão, porque não tinha nem software de desenho, que a gente chama de software case. Hoje, eu estou discutindo com usuário levantando sistema, já modelo com ele no quadro de maneira interativa, gravo, saio da reunião e já está armazenado. Antes eu não tinha isso, tinha que fazer um desenho a mão, com régua, fluxograma, mas eu levava manuais para casa de sistemas, levava serviço em papel e trabalhava em cima de papel. Só que eu diria que o fato de não ter essa tecnologia em casa, acabava você forçando um pouco a não trabalhar com a tecnologia. Eu trabalhava menos, porque, hoje, o fato de você ter os recursos da tecnologia, eles são meio sedutores, seduz a gente, não é? (analista de sistemas 2, numa empresa privada).

Como exposto, o relato acima evidencia as facilidades no trabalho percebidas pelo analista de sistemas, ao poder desenvolver um trabalho diante do seu cliente. No entanto, o tempo “ganho” no processo não é revertido em facilidade ou menor esforço. O tempo ganho é preenchido com mais trabalho que é, muitas vezes, transportado para casa.

### **Idéias centrais constatadas sobre a relação de tempo e espaço no trabalho mediado por TIC, identificadas a partir da percepção do trabalhador**

- a) O trabalhador percebe que as tecnologias de informação e comunicação trouxeram facilidades em sua rotina em especial pela possibilidade de comunicação e quebra de barreiras geográficas;
- b) As TIC foram facilmente absorvidas e incorporadas à rotina e aos processos de trabalho;
- c) O tempo ganho ou as facilidades obtidas foram interiorizados como possibilidade de mais atividades ou de execução das mesmas em menor tempo em benefício da empresa;
- d) A dependência de ferramentas ou de matéria prima presente exclusivamente na empresa mostrou-se como o único impeditivo para o que podemos considerar o “transporte” e a realização do trabalho em diferentes espaços.

Como concluem Coutinho; Krawulski e Soares (2007, p. 34), referindo-se ao teletrabalho, as novas formas de relações produtivas, se, de um lado, conferem maior autonomia ao sujeito, de outro, “criam-se novas relações de tempo e espaço, rompendo-se, assim, a clássica divisão entre o tempo de trabalho e o tempo livre, exigindo o envolvimento total do trabalhador”.

Nesse cenário, o ambiente da casa, mostra-se como o espaço mais invadido pelo trabalho e, por isso, uma análise mais pormenorizada da invasão do espaço doméstico será aprofundada no capítulo 5, que se segue.

## CAPÍTULO 5

### A INVASÃO DE ESPAÇOS PELO TRABALHO

#### 5.1 Os espaços (não) limitados ou invadidos pelo trabalho informacional: “onde” fica a casa e “onde” fica o escritório?

Ora, os novos métodos de gestão, aproveitando-se do abalo na relação salarial (desemprego, mudanças nas qualificações, persistência da precariedade etc.) permitem um deslizamento da definição da atividade do trabalho cada vez mais em direção a atributos que sancionam a indistinção das esferas privada e pública. As empresas sob o novo regime de mobilização permanente dos assalariados têm operado uma vitória surda, talvez ainda pouco perceptível, sobre a consciência pública que até então preservava o espaço da vida familiar e dos interesses próprios da invasão estranha dos interesses do patrão. Vai-se tornando normal, na produção e nos serviços, o expediente de levar trabalho para a casa, assim como usar o espaço doméstico como treino para um manejo eficiente das chamadas boas práticas de fabricação. (SILVA, 2006, p.155).

A enaltecida flexibilidade no trabalho mediado por TIC, que traria maior autonomia ou liberdade de escolha quanto à organização do tempo e administração da jornada pelo trabalhador, culmina em sobrecarga de trabalho, principalmente, pela invasão de espaços e consumo de tempo de lazer. Uma das categorias que emergiu na investigação da presente tese foi a (in)definição do lugar (espaço físico) do trabalho que é realizado, de maneira geral, em dois lugares distintos: a “casa” e o “escritório”. Discute-se no presente estudo como se dá o trabalho mediado por TIC em diferentes lugares e seus reflexos, muito além da sua operacionalização em si, mas sobre a sua significação.

Na dinâmica do trabalho, misturam-se o tempo de produção e o tempo de consumo, em que, ao perder-se esta separação de produção e consumo, “o tempo humano se torna, então, totalmente econômico” e o “espaço da vida, outrora separado do espaço do trabalho, se transforma num laboratório pós-industrial de criação e inovação” (IZERROUGENE; URPIA; ALMEIDA, 2010, p. 76).

Alvarez; Figueiredo e Rotenberg (2010, p. 207) pesquisaram a realidade de trabalho dos petroleiros em Campos (RJ), como foco, em especial, na dinâmica da organização do trabalho em turnos. Na referida pesquisa, o tema central não é o trabalho mediado por alguma tecnologia ou mesmo a invasão de espaços, mas ela corrobora com o presente trabalho ao observar que não existe o que se poderia chamar de uma “compensação de tempos gastos”, ou seja, os tempos alocados em atividades distintas têm significados que não podem ser substituídos. O tempo previsto para a família, por exemplo, não pode ser

consumido com o trabalho e “compensado” noutra momento, quando o trabalho assim o permitir. Nas palavras dos autores citados, “no que concerne às consequências sociais”, o tempo gasto “não tem o mesmo valor nas diversas horas do dia ou nos vários dias da semana”, uma vez que “estudos sobre o valor subjetivo do tempo apontam os horários noturnos como os mais valorizados em relação à vida familiar”. A questão “refere-se à maior ou à menor possibilidade de conciliação entre os horários de trabalho e a convivência com a família” (ALVAREZ; FIGUEIREDO; ROTENBERG, 2010, p. 207).

Ao pensar em como o trabalho se insere nos diversos espaços e os “lugares” (significações) que eles traduzem, essa invasão promove também inversões, misturas e ambigüidades de significados, dentre outras consequências. A inter-relação dos tempos e dos espaços da vida e do trabalho impelida por essa modalidade de trabalho, atende à lógica de valorização e aos anseios do modelo de organização do trabalho ditado no capitalismo, concentrando seus esforços não mais no controle da produção, mas sim na totalidade da vida do indivíduo. Todo tempo e todo lugar se tornam um tempo e um lugar possíveis de produção.

Entende-se, aqui, o conceito de “casa” referindo-se não somente ao lar, enquanto o lugar de habitação do trabalhador e da sua família, mas também como um conceito que concentra outros “lugares”. Lugares estes onde não estariam previstas atividades de trabalho; lugares destinados *a priori* ao repouso, ao lazer, ao estudo, ao esporte e outras atividades que não o trabalho. Referem-se, por exemplo, aos clubes, associações, praças, hotéis, lugares de deslocamentos como aeroportos, ruas, dentre outros. O objetivo é destacar que ambientes, outrora usados ou previstos para outras finalidades, hoje, tornaram-se lugares também de trabalho, mediado por TIC.

A existência do “escritório de trabalho virtual” (que pode ser a casa, o carro, as ruas), que pode existir em qualquer lugar fora das dependências da empresa, evidencia mais que a ampliação do território do trabalho, marca a clara extensão da jornada. Há, portanto, que se refletir sobre as consequências do trabalho que ultrapassa as paredes de um escritório e toma outros espaços e que, ao invadir outros espaços também interfere nas representações destes, ou seja, “o teletrabalhador transforma seu espaço privado em espaço público e vice-versa” (JACOSKI; ABREU, 2001 p. 3). O depoimento de uma entrevistada confirma essa realidade.

DSC:

Aí vem a questão da família, porque você não consegue ficar junto da família. Você não consegue fazer uma viagem. Canso de viajar e levar meu notebook e de lá eu fico trabalhando, fico acessando e me comunicando com meu gabinete. (desembargadora do TRT).

Parafrazeando Milton Santos (1997), ao discutir a invasão dos espaços ou esferas em que a cidade invade o campo, podemos afirmar que a rua invade a casa. O trabalho invade a família. No que se refere, especificamente, ao espaço da casa e o do escritório (ou do trabalho) é importante registrar as dimensões que cada um tem na vida do indivíduo e seu sentido próprio no cotidiano. Tais dimensões, marcadamente distintas, traduzem-se num repetir costumeiro, que Maffesoli (1984) chama de uma banalidade que, de certa forma, traz conforto ao indivíduo. O cotidiano da casa separado do cotidiano do escritório permitiria que os significados próprios das relações de cada esfera, que estão impregnados nos seus respectivos locais, possam assim ser vividos. Ou como afirma Maffesoli (1984) “a familiaridade da casa e da banalidade da vida diária escondem uma riqueza insuspeitável e condensada que serve de reservatório à permanência social” (MAFFESOLI, 1984, p. 56). A casa, como define Maffesoli, seria o lugar da familiaridade, de uma existência compartilhada com a família, onde se alimenta além do corpo. Importa pensar nesta familiaridade, no próprio espaço da família, onde se concentram tantas vivências capazes de oferecer um “reservatório”, usando as palavras de Maffesoli, sendo o mais invadido pelo trabalho.

De maneira ímpar, Maffesoli (1984, p. 56) afirma que “a família, não nos esqueçamos, é o lugar da perfeição fragmentada. O que uma única pessoa não pode possuir (juventude, beleza, êxito, inteligência, encanto, etc), um conjunto o assume” e é “antes de tudo um valor territorial que concentra sobre um coletivo de qualidades que raramente são apanágio de um só”. E o mesmo autor conclui ainda que “é nesse sentido, que a domus por excelência, o paraíso, é a realização do que aqui pode ser observado de maneira bastante imperfeita” (MAFFESOLI, 1984, p. 56).

Crivellari (2002), ao buscar compreender o impacto do teletrabalho na dimensão da territorialidade, também aponta para a ambígua relação *casa* e *rua*, enquanto metáforas da vida doméstica e do trabalho. A modernidade promove um mesclar ou mesmo uma inversão dos ambientes e seus *lugares* na vida do indivíduo, como a referida autora identifica:

A casa é o mundo da intimidade. Por isso, o trabalho a domicílio é invasivo, ele avança sobre a privacidade do lar. DaMatta observa que existem situações em que a casa é prolongamento da rua e outras em que a rua é prolongamento da casa. Existem, ainda, outras situações de “dupla-metáfora”, com o doméstico invadindo o público e sendo por ele invadido. E aqui a sociedade acaba por criar um espaço e um tempo especial, verdadeiramente intermediário entre a intimidade da casa e a respeitabilidade da rua. O autor faz, então, uma distinção entre o mundo cotidiano e o mundo do rito. A sociedade complexa é feita de movimentos e passagens diversos e, no cotidiano, tais passagens são marcadas pelo ritmo frenético da dialética da casa e do trabalho (a hora do rush). (CRIVELLARI, 2002, p. 18 e 19).

Pesquisando o que chamaram de “novos tempos do trabalho”, Batista e Codo (2002) entrevistaram jovens que, numa perspectiva considerada empreendedora, buscaram desenvolver atividades de trabalho e prestação de serviços tanto em suas empresas contratantes, como em sua casa, através do uso de TIC. Do relato de um jovem casal entrevistado, extrai-se um sentimento que vai desde a expectativa e o sonho dourado de sucesso como autônomos, que alcançariam a liberdade de trabalhar por conta própria e assim livres da rotina do escritório da empresa empregadora ao vazio e sofrimento das consequências e resultados colhidos no negócio empreendido, tanto no que tange o próprio trabalho, como principalmente, na vida pessoal. Como empreendedores, os entrevistados precisam se preocupar com questões como investimentos em equipamentos (que agora fazem parte do mobiliário da casa), materiais, divulgação da empresa, rede de relacionamentos para captação de clientes (o que já envolve compromissos como parte de sua vida doméstica), cumprimento de prazos de contratos e tantas outras variáveis que implicam no recebimento do valor contratado.

Batista e Codo (2002) identificam, principalmente, que “o espaço do trabalho começa a canibalizar o espaço íntimo” e a “superposição de espaços que leva a uma indiferenciação do considerado público (trabalho) e privado (lar) interfere cada vez mais na relação mãe-filho e marido-mulher” (BATISTA; CODO, 2002 p. 414). Ainda, a respeito do caso estudado, esses autores se deparam com que chamaram de “conflitividade do mundo do trabalho” onde as consequências do trabalho em casa podem ser percebidas em “trabalhos mal feitos, problemas de compreensão das tarefas a realizar, necessidade de incorporar conhecimentos, dificuldade com os clientes” e tantos outros percalços que, no contexto doméstico, produzem danos ainda maiores. Os autores citados concluem que “o afeto, cujo lugar de manifestação segundo o coletivo é o lugar do íntimo – privado, tem cada vez menos possibilidades de se manifestar. A frieza vai tomando conta do relacionamento” (BATISTA; CODO, 2002, p. 414).

O trabalho mediado por TIC e a flexibilização de local de trabalho apontam ganhos e perdas. Como os próprios autores supracitados constataram em sua pesquisa, o “perfil empreendedor” exigido do profissional atual não se percebe como valorizado (ou demandado) apenas no caso de empreendimento de um negócio próprio, mas como uma característica ou posicionamento esperado do trabalhador. O cuidar da própria carreira tornou-se mais que uma obrigação; empreender o seu desenvolvimento implica em desdobrar-se de alguma forma, como que empreendendo um negócio. Empreender, como que supostamente dono do seu trabalho, significa dedicar horas e destinar lugares para esse trabalho, como também despender recursos outros além do tempo. Significa (con)ceder espaço e significados da sua vida privada para o trabalho. A expectativa de tomar as rédeas da própria vida e assim ter mais tempo para desfrutar de prazeres merecidos toma um caminho contrário. Como os autores da pesquisa citada apontam, o revés desta medalha é uma mistura de culpa pelo abandono do lar e da família em prol do trabalho, um desgaste maior por se desdobrar num empreendimento que depende diretamente da sua ação para o sucesso do negócio, que faz que como o conceito tradicional de que o lazer é recompensa pelo esforço despendido, nunca encontre espaço ou mérito suficiente. Os trabalhadores se encontram “prisioneiros de várias gaiolas de ferro, tão reais como aquela da burocracia, embora muitíssimo mais enigmáticas” (BATISTA; CODO, 2002, p. 415).

O relato abaixo de uma entrevistada no presente estudo aponta para o conflito existente quando o trabalho permanece na casa e, disputando com o espaço íntimo, gera culpa quando não é executado.

DSC:

Meu marido e minha filha me chamam para sair e por mim, eu não iria, porque tenho que trabalhar. Aí eu paro, espera aí! Eu preciso sair com a minha família. Eu saio e no meio do caminho, ainda estou ligada ao meu trabalho e me sentindo culpada porque estou saindo com a minha família, no final de semana. Viajando com minha família, me sentindo culpada. [...] Nós também nos cobramos muito. É uma lavagem cerebral. (desembargadora do TRT).

Nesse sentido, Batista e Codo (2002) compararam o trabalho atual à antiga burocracia, que destituiu o trabalhador da liberdade de decisão sobre seu trabalho e, na visão dos autores, desumanizou o trabalho, ao retirar dele a emoção e a vontade do trabalhador, sua possibilidade de inovar e de ousar. No entanto, os mesmos autores destacam que essa mesma obediência cega e altamente rotinizada foi considerada positiva até pouco tempo

nas organizações. O coletivo tinha a resposta para aquilo que não era prescrito, mas, hoje, se pede que o indivíduo tome as rédeas do trabalho, não para que inove ou crie para sua realização, mas para apresentar soluções.

A flexibilidade e as possibilidades oferecidas pelas TIC parecem ter alargado o caminho do trabalho que não acaba nunca. Não é pouco comum ouvir solicitações ou declarações de trabalhadores ajustando prazos de entrega de determinados projetos, relatórios ou outro trabalho qualquer, dizendo “eu mando lá da minha casa!”. Como no caso pesquisado por Batista; Codo (2002), uma constatação mostra-se evidente: “perdeu-se a jornada do trabalho”, porque o tempo se dilui no doméstico e, em todo tempo, o ambiente carrega a face do trabalho ou, como afirmam os autores, “o tempo do trabalho é igual ao tempo da vida; o tempo da vida equivale ao tempo do trabalho” (BATISTA; CODO, 2002, p. 414).

DSC:

Vou para casa... Saio daqui e chego em casa em uma hora e, antes mesmo de tomar um banho, sento no computador e vou consultar um e-mail. [...] é um pouco complicado porque a demanda toma da gente muita coisa. Hoje, você sai de casa de manhã e quando assusta chega em casa meia noite. É difícil programar. Essa cobrança está muito no grupo da família. Se todos estão muito envolvidos em trabalho e estudo, é mais difícil um cobrar do outro porque ele sente na pelo o que o outro está fazendo. Agora que acho que se você está trabalhando, vira a noite e fica e a esposa está em casa com trabalho doméstico e o filho em casa e é menor, é difícil conciliar essas coisas. Mas na minha casa, estou com um menino de 24 anos, já formou e está preparando para um concurso aí. O outro está fazendo engenharia e minha esposa é professora. A atividade é muito intensa de estudo e de trabalho também. **Todo mundo entende** e ninguém cobra, se você ficar o dia inteiro pregado no micro ou quando ligo para ela e falo: não vai dar para ir em casa, vou ficar no trabalho até onze horas. Isso não é mais traumático. Eu levo trabalho para casa. Ontem mesmo eu fui dormir quase uma hora da manhã, preparando a matéria para hoje cedo, fazendo um power point. (professor e analista de sistemas 2, numa organização privada).

Então, isso eu acho perigoso porque você vai ter essa mistura da sua vida pessoal com sua vida de trabalho. Hoje, não tem mais aquele negócio de bater ponto né? Aqueles horários só que você está trabalhando... Isso é um risco. Por um lado, pode ser bom porque você tem um outro tipo de liberdade, às vezes de trabalhar em casa. Por outro, pode acontecer uma invasão do trabalho na vida pessoal. [...] Sempre tem muita tarefa, muitas vezes eu tenho que deixar de lado coisas. Meu filho mesmo já disse: “Mamãe, mãe não pode trabalhar”. Às vezes, ele me demanda brincar e ler alguma coisa para ele e eu falo: “filho, agora eu não posso porque tenho que trabalhar”. Ainda mais eu que trabalho em casa, né? Ele (filho) está lá e tem uma demanda pessoal dele e quer que eu atenda porque estou em casa. Teoricamente eu não posso trabalhar lá. Aí eu falo muito com ele: “agora eu não posso, eu tenho que trabalhar”. Um dia ele me respondeu: “devia ser proibido mãe trabalhar”. (professora e analista de sistemas 3, numa organização privada).

Eu acho minha família extremamente **compreensiva**. É claro que a gente carrega uma culpa muito grande. Eu ganhei um livro que ainda não li e vou ler no feriado, se o mestrado deixar e chama-se “Vida de Equilibrista”. Eu estou lendo uma dissertação que fala do papel da mulher no mundo de hoje e essas três jornadas que ela tem. Mas eu acho minha família extremamente compreensiva... Mas acho que chega um ponto que enche a paciência. É muita compreensão! Porque eu tenho que estar cem por cento disponível para o trabalho, mesmo estando em casa. Vou dar um exemplo: no dia primeiro de maio, eu estava estudando e o telefone toca e vários gerentes estavam reunidos aqui perto e resolvendo um problema muito sério que dependia de mim praticamente para tudo que eles estavam fazendo e eu nem sabia dessa reunião. Então, eu estou em casa e o telefone está tocando o tempo todo. E é um feriado e tudo. Você não pode... Não tem como... Às vezes, eu tapeio meu marido falando que eu estou estudando, mas estou é lendo email. Isso acontece. Não tem jeito, porque senão eu não vou dar conta. Eu não dou conta porque o volume de emails que a gente recebe é muito grande e eu não posso deixar de dar linha porque tem trezentas pessoas dependendo de mim. E a minha família percebe, não tem jeito. Às vezes, eu saio para atender um telefone e o computador está ligado e minha filha escreve um bilhete: “mãe, pára de trabalhar!” (psicóloga, numa organização privada).

Porque o teletrabalho, a meu ver, causa diversos problemas porque acaba misturando o ambiente familiar com o ambiente de trabalho. Ele não separa. Ele (o trabalhador) acorda quatro horas da manhã para beber água e se lembra que tem que fazer um negócio. Vai fazer e fica até às nove da manhã. Às nove da manhã, vai dormir e acorda uma hora. Acaba havendo uma mistura. [...] Eu levo trabalho direto para casa. Por quê? Hoje, por exemplo, tenho quinze ou dezesseis audiências. Eu vou começar a fazer a uma e meia da tarde e devo acabar por volta de sete horas da noite. Disso devem sair de quatro a seis sentenças. Essas sentenças são feitas na minha casa. Eu pego os processos, levo para casa, analiso e trago as sentenças. Eu tenho que dar a sentença em dez dias. Dentro do meu horário aqui na vara não é possível. Aqui, eu fico ocupado com os despachos. (juiz do trabalho 1).

Nós temos um gabinete virtual e eu da minha casa eu acesso o computador do tribunal, como se eu estivesse lá dentro trabalhando. Eu acesso todos os meus arquivos, acesso tudo que tem para ser feito, da minha casa ou de qualquer lugar do mundo que eu esteja. É uma coisa que eu acho maravilhosa, porque você tem a liberdade de trabalhar em casa, mas tem a desvantagem de eu trabalhar muito mais. Trabalho muito mais. [...] Eu já estou juíza do trabalho e desembargadora há 22 anos e meu sonho era bater a porta do trabalho e não ter mais trabalho para fazer... Deu seis horas da tarde, bater a porta e ir embora. Chegou sexta-feira, bater a porta do trabalho e não ter mais trabalho. Férias não ter mais trabalho. Mas acontece o contrário: quando eu bato a porta do trabalho e entro na minha casa, tenho muita coisa ainda para fazer através da internet. (desembargadora do TRT).

Existe uma **compreensão** muito grande da minha família, minha esposa, meus pais. Minha mãe ainda não gosta quando eu falo que estou trabalhando no sábado. Ela sempre reclama. Em geral, há uma compreensão muito boa. [...] (Apontando para o aparelho Blackberry) Isso é um trabalho. Eu recebo email 24 horas por dia e não deixa de ser trabalho. Eu não deixo de abrir, até pela curiosidade. Admiro muito quem consegue ser persistente e se controlar e não abrir. Eu abro porque quero me antecipar, justamente por causa da pressão do trabalho. Eu abro também pela curiosidade. [...] Eu chego ao absurdo, por exemplo, se eu estiver dormindo e por acaso eu acordar para tomar uma água, às três da manhã, e ver que a luz do informe de email está piscando, eu leio o email. Eu não vou dormir, eu leio. Se eu não quiser ler, não leio. Vou ficar me coçando uns dez minutos, mas já consegui me educar para isso. Antigamente, era muito pior. (analista de sistemas 2, numa empresa privada).

Eu tenho um marido extremamente **compreensivo**. Acho até que ele renuncia. Minhas filhas cobram muito. Tenho três filhas e a mais nova tem dez anos e cobra muito. “De novo no processo, de novo está com o processo na mão?” Eu me furto muito dos meus compromissos sociais e dos compromissos familiares em prol do trabalho. Você abdica de uma parte da sua vida social. Acaba havendo uma cobrança exagerada, porque sou mãe, esposa, dona de casa e ao mesmo tempo juíza. Acompanho toda a rotina de casa, das secretárias, do lar, de tudo que acontece em casa e tem ainda que dar conta de uma demanda que não é fácil. É muito sobrecarregado. (juíza do trabalho 2).

Eu, por exemplo, trabalhei, nos últimos quinze dias, onze dias direto, inclusive fins de semana, com uma jornada de 14 horas por dia. E, assim como eu, trabalham outras pessoas. Nós viajamos e, dentro do avião, estamos trabalhando com computadores notebooks, lendo material [...] o que ocorre é que você utiliza horários de almoço, de jantar, para trabalhar, tratar de assuntos, decidir. Amanhã, por exemplo, vou fazer uma viagem a uma cidade no interior do Rio Grande do Norte, quando eu chegar ao aeroporto, vou fazer uma entrevista em uma hora. Vou pegar o carro e 40 km depois de Natal, vou fazer outra entrevista com outro candidato que vai se deslocar de outra cidade no interior num posto de gasolina. Quando eu chegar à cidade por volta das 20:00 horas eu ainda vou visitar a empresa, para poder conversar com os empregados, talvez até às 22:00h ou um pouco mais por causa da transferência do turno. [...] Isso é, hoje, entendido como uma condição natural, normal. Não tem nenhum absurdo um presidente mandar um email para um diretor, sábado às oito horas da noite, ou ligar para ele, porque o que se pensa é que primeiro vem o negócio, depois a família. (administrador, numa empresa privada).

### **Idéias centrais constatadas sobre os espaços não limitados ou invadidos pelo trabalho, identificadas a partir da percepção do trabalhador**

- a) O trabalhador percebe que as TIC não só promovem uma facilidade de transporte do trabalho para casa, mas impulsionam esse movimento que, anteriormente, não existia ou era em volume de menor expressividade.
- b) A condição de trabalho em casa é percebida como uma “facilidade inevitável”, pelo volume crescente de trabalho, pela aceleração de atividades gerada e alimentada pelo fluxo de informações e ainda por uma “expectativa natural” que o sistema impõe aos envolvidos.
- c) O trabalhador se divide entre a culpa por não atender a expectativa de execução plena do trabalho e a culpa por sacrificar seu tempo e dedicação à família.
- d) O tempo que poderia advir de uma flexibilidade para realização do trabalho noutros espaços não é desfrutado pelo trabalhador em benefício de outras atividades como lazer, por exemplo.
- e) A família também se envolve na dinâmica do trabalho em casa de maneira inevitável e a significação do espaço da casa fica comprometida.

Diante do exposto, alguns questionamentos podem ser feitos: qual trabalhador, nos dias atuais, está isento ou “livre” da expectativa que gira em torno dele de que ele pode e deve levar trabalho para casa? Além da condição de dependência de alguma ferramenta de trabalho disposta exclusivamente nas dependências da empresa (a exemplo do bibliotecário), como o trabalhador poderia ser impedido ou mais bem gerenciado no sentido de evitar o trabalho em casa? Se considerarmos, em especial, as atividades ligadas à prestação de serviços ou aquelas características da área administrativa, em geral, é difícil apontar uma atividade, hoje, que seja totalmente impossível de ser realizada à distância.

Algumas consequências da indefinição de espaço da casa e do escritório, consequentemente do tempo do trabalho e o tempo da família e lazer, que redundam em sobrecarga de trabalho, merecem ser aprofundadas. De um lado, evidencia-se a invasão do espaço doméstico e a extensão da jornada. De outro, percebe-se que o espaço de trabalho na empresa, outrora núcleo de comunhão, também sofreu mudanças significativas, tanto nos aspectos técnicos do trabalho, como nas relações que os trabalhadores estabelecem.

Outra consequência recai sobre as condições de saúde do trabalhador. Essas variáveis serão melhor analisadas, posteriormente, em capítulos específicos.

Um questionamento se faz oportuno: o que impulsiona a ampliação da jornada ou mesmo impõe que o trabalhador abdique de seu espaço e tempo íntimos em prol do trabalho, uma vez que esse trabalho não está contratual e formalmente firmado? Para compreender essa variável, as formas de dominação e de controle serão analisadas no capítulo 6, que se segue.

## CAPÍTULO 6

### FORMAS DE DOMINAÇÃO E CONTROLE NO TRABALHO

#### 6.1 Novas (?) formas de dominação e de controle

O trabalho não é apenas uma atividade; ele é, também, uma forma de relação social, o que significa que ele se desdobra em um mundo humano caracterizado por relações de desigualdade, de poder e de dominação. Trabalhar é engajar sua subjetividade num mundo hierarquizado, ordenado e coercitivo, perpassado pela luta para a dominação. (DEJOURS, 2004, p.31).

As relações de poder existentes nas empresas e na própria relação de trabalho envolvem aspectos sociais, políticos e psicológicos. Como já exposto, o capital, em suas formas de organização do trabalho, busca formas de controle e dominação do trabalhador, no sentido de obter melhores resultados e maiores ganhos com o seu trabalho.

No trabalho mediado por TIC, os sistemas de dominação mostram-se tão sutis, como fortemente eficazes. Dá-se, muitas vezes, a conotação de uma flexibilidade que permitiria ao trabalhador melhor aproveitamento do seu tempo dadas as possibilidades de eliminação das barreiras de tempo e espaço no trabalho. Mas, na verdade, é preciso lembrar que o tempo não pertence ao trabalhador. As formas de apropriação de cada instante do tempo de vida do trabalhador vão além das prescrições e regras contratuais e alcançam a dimensão do psíquico, onde a interiorização do controle se mostra, de fato, voraz.

Para compreender os fundamentos da dominação no trabalho e as formas com que se apresentam, a presente tese buscou os postulados principais sobre dominação e disciplina, principalmente, em Weber (1999) e Foucault (2010). As leituras complementares de outros autores sobre as formas de dominação e seus modos, em especial na organização moderna, também encontram ressonância nos pressupostos centrais desses autores.

O presente estudo não se propôs a uma exegese profunda da concepção weberiana, mas lança mão de conceitos que dão conta de explicar a questão central da dominação na burocracia, tal como ocorre na empresa moderna e bem presente nas atividades mediadas por TIC. Nas palavras do autor citado:

A burocratização é o meio específico por excelência para transformar uma “ação comunitária” (consensual) numa “ação associativa” racionalmente ordenada. Como instrumento da transformação em “relações associativas” das relações de dominação, ela era e continua sendo, por isso, um meio de poder de primeira categoria para aquele que dispõe do aparato burocrático, pois, com possibilidade de resto iguais, uma “ação associativa”, ordenada e dirigida de forma planejada, é superior a toda “ação de massas” ou “comunitária” contrária. Onde quer que a burocratização da administração tenha sido levada conseqüentemente a cabo, cria-se uma forma praticamente inquebrantável das relações de dominação. O funcionário individual não pode desprender-se do aparato do qual faz parte. Em oposição dos honoratíores<sup>13</sup>, que administram honorífica e acessoriamente, o funcionário profissional está encadeado à sua atividade com toda a sua existência material e ideal. É – na grande maioria dos casos – um elo individual, encarregado de realizar tarefas especializadas, de um mecanismo que se move sem cessar e somente pode ser parado ou posto em movimento no seu ponto culminante, mas (normalmente) em nenhum outro, e que lhe prescreve um percurso essencialmente já determinado. E por tudo isto está, sobretudo, aferrado à comunidade de interesses de todos os funcionários integrados neste mecanismo que querem a continuidade do seu funcionamento e que persista a dominação exercida na forma de relações associativas. (WEBER, 1999, p. 222).

Weber (1999) considera que a “dominação” é um dos elementos mais importantes da ação social, presente nas mais diversas áreas e estruturante de um objetivo. A existência da dominação tem papel relevante na configuração de estruturas, como se verifica, em especial, na empresa capitalista. Segundo Weber (1999, p. 188), assim como ocorre noutras formas de poder, na dominação, os seus detentores não pretendem, exclusivamente, obter ou abastecer-se de bens econômicos, ainda que esta seja uma conseqüência constante, deliberada e planejada. O que justifica que, segundo o autor citado, a maioria das comunidades econômicas, mais importantes e modernas, apresenta uma estrutura que implica na dominação. A dominação é, portanto, compreendida como um “caso especial de poder” (WEBER, 1999, p. 187), que pode ser definida como:

Uma situação de fato, em que a vontade manifesta (“mandado”) do “dominador” ou dos “dominadores” quer influenciar as ações de outras pessoas (do “dominado” ou dos “dominados”) e, de fato as influencia de tal modo que estas ações, num grau socialmente relevante, se realizam como se os dominados tivessem feito do próprio conteúdo do mandado a máxima de suas ações (“obediência”). (WEBER, 1999, p. 191).

Weber (1999) considera a existência da “dominação” dentro das duas tipologias centrais: a dominação em virtude de uma constelação de interesses (em virtude de uma situação de

---

13 Honoratíores, segundo Weber (1999, p. 194) são aqueles “portadores de uma honra específica vinculada à condição de vida”, ou seja, da sua situação econômica, que por sua vez, é fruto de uma renda obtida sem nenhum ou com pouco trabalho. Os honoratíores gozam de um prestígio social e de uma honra estamental e, por isso, são destinados à dominação.

monopólio, como no mercado por exemplo) e a dominação em virtude da autoridade (poder de mando e dever de obediência, explicitado no poder do chefe de família, autoridade administrativa ou do príncipe).

No primeiro tipo (dominação pelo monopólio) observa-se que ela se sustenta pela propriedade garantida (ou de uma habilidade disponível no mercado) que age de maneira “livre” uma vez que a relação é estabelecida em função dos interesses dos dominados. O exemplo apontado pelo referido autor é a relação dos bancos que detém monopólio de serviços de crédito que “ofertam” seus serviços ou condições de crédito aos interessados, definindo claramente regras e condições para concessão. A posição monopolizadora exerce influência dominadora, mas numa “liberdade formal”, onde a sujeição do dominado às condições impostas acontece, ainda que pelo seu interesse, mas de alguma forma inevitável nesta relação. Nesta forma, aquele que domina pode “obrigar a um comportamento que lhe convém, apesar de não lhes impor nem o menor “dever” de sujeitar-se a essa dominação” e, assim, “toda forma típica de dominação, em virtude de uma posição de interesses, particularmente em virtude de uma posição monopolizadora, pode transformar-se, gradualmente, numa dominação autoritária” (WEBER, 1999, p. 188).

Ao observar as formas de transição na dominação, interessa à presente tese, reconhecer o caráter dessa “liberdade formal” a que está sujeito o trabalhador, ou seja, não se trata da obrigatoriedade de cumprimento das regras contratuais ou das normas explícitas na empresa, mas de uma liberdade que leva à obediência. Como Weber esclarece, na dominação, há uma escala que percorre das formas mais sutis à relação puramente autoritária, involuntária e indissolúvel (o caso da escravidão). No entanto, pode-se pensar o trabalho moderno sujeito àquelas formas de dominação consideradas mais brandas ou sutis (se comparadas à escravidão), mas não menos eficazes em seus objetivos.

O que está em questão é a relação de trabalho onde se evidencia uma forma de dominação, mesmo havendo a possibilidade de rompimento de vínculo, (diferente da condição de escravo), mas que se percebe que o exercício da atividade se dá em obediência a determinadas condições de trabalho dominadoras. Como explica Weber,

Desde a efetiva dependência por dívidas até a escravidão por dívidas formal, na Antiguidade, e também na Idade Média e na Época Moderna, desde a dependência do artesão que trabalha para a exportação do comerciante conhecedor do mercado, até a dependência da indústria caseira em suas diversas formas rigorosas e até o trabalho a domicílio com regulamento autoritário, há transições graduais. E a partir daí, outras transições graduais conduzem até a situação de um empregado de escritório, técnico ou trabalhador recrutado no mercado de trabalho com base em um contrato de troca, com “igualdade de direitos” formal, na qual este aceita, do ponto de vista formal, “voluntariamente”, as condições “oferecidas” e passa a trabalhar numa oficina cuja disciplina não se distingue, em sua essência, daquela de um escritório estatal e, no caso extremo, de uma instituição militar. (WEBER, 1999, p. 190).

De especial relevância, como foi enfatizado por Weber (1999) é observar o caráter ou condição de “como se”, ou seja, mais que o cumprimento da prescrição ou da obediência às normas, na dominação desataca-se o fato de que a aceitação do dominado é “como se” fosse norma vigente. A obediência se sustenta, portanto, num certo mínimo de interesse e é a força motriz indispensável à obediência. Mas de onde vem esse certo mínimo de interesse? Weber (1999) compreende que o mandado pode ser cumprido por convicção de sua conformidade, por sentimento de obrigação, por medo, por costume ou por causa de vantagens pessoais.

Outro aspecto importante na visão de Weber (1999, p. 191), bastante pertinente para o presente estudo, é que a dominação, condicionada pela situação de mercado ou de interesses, é marcada pela falta de regulamentos, apresentando-se como algo mais opressivo do que a autoridade expressamente regulamentada. Pode ser percebida essa natureza diante da existência do “fazer-se valer” do lugar que se ocupa, ou seja, da dominação existente em função de uma determinada posição em relação ao dominado, como por exemplo, entre funcionários de departamentos diferentes onde se evidencia uma “subordinação recíproca”, dentro do poder de mando. A vontade de cada um dos dois terá sido influenciada, mesmo contra sua resistência e, neste sentido, ocorre a dominação.

Weber (1999 p. 193) considera que “toda dominação manifesta-se e funciona como administração” e que, assim sendo, “toda administração precisa, de alguma forma, da dominação” onde certos poderes de mando se concentrem nas mãos de alguém, mesmo que o poder de mando tenha aparência modesta, sendo “o dominador considerado o

“servidor” dos dominados e sentindo-se também com tal”, como ocorre, em mais alto grau, na chamada administração diretamente democrática<sup>14</sup>.

O jargão americano diz que “tempo é dinheiro”, mas esquece-se de dizer “tempo gasto por quem” e “dinheiro dirigido a quem”. Weber (1999, p. 194) poderia esclarecer essa máxima americana, quando, ao considerar a dominação exercida pelos *honoratioses*, afirma que “aqueles que estão obrigados a exercer uma profissão têm que sacrificar tempo, e isto significa para eles oportunidade de ganho, sacrifício que com o aumento da intensidade de trabalho vem a ser-lhes insuportável”. Decorre disso que, “não a renda alta puramente como tal, mas sim a renda obtida sem trabalho ou por trabalho intermitente, é portadora daquela superioridade” e, conseqüentemente, “quanto menos tempo disponível têm aqueles que exercem um trabalho profissional, tanto mais tende, numa situação de diferenciação social, a administração diretamente democrática a transformar-se numa dominação de *honoratioses* (WEBER, 1999, p. 194).

Uma forma própria de “disciplinar”, fazer com que o trabalhador “adeque-se” à norma proposta, é tratada por Foucault (2010) em sua obra, *Vigiar e Punir*. Foucault expõe sobre a “disciplina”, percebida como uma tática para exercício do poder. O título apropriado dessa obra introduz o pensamento do autor, que recupera, historicamente, as formas de exercício do poder, para, como ele mesmo define, compreender a alma moderna e um novo poder de julgar e a transformação do indivíduo por inteiro, que envolve seus corpos, hábitos (pelo trabalho cotidiano), seu espírito, sua vontade.

### **6.1.1 O Poder disciplinar**

Das prisões, hospitais, escolas e oficinas, Foucault (2010) retrata o poder que não só desvia o homem do crime, da irregularidade, do desvio da norma, mas transforma o seu comportamento. Neste sentido, percorre os momentos em que a sociedade caminhou do teatro da tortura física às formas disciplinares mais súteis, menos violentas no corpo, mas não menos eficazes na alma. Na verdade, segundo Foucault (2010, p. 17), ao abandonar a tortura como meio de punição, o que se buscava era “uma execução que atinja mais a vida do que o corpo”. O que se busca atingir é a alma, ou seja, um “castigo que atue,

---

<sup>14</sup> Para Weber, a administração diretamente democrática chama-se “democrática” por duas razões: o pressuposto de qualificação igual, em princípio, para direção dos assuntos comuns e porque, nesta forma de apresentação, minimiza a extensão do poder de mando.

profundamente, sobre o coração, o intelecto, a vontade, as disposições” (FOUCAULT, 2010, p. 21).

Como Foucault (2010) observa, quando a punição pela tortura se torna algo abominável e, para o executor da punição, algo pouco glorioso, uma forma diferente de correção se faz necessária. Do público, teatral, bárbaro e cênico, emerge, então, uma outra forma de correção individualizante, que não menos eficaz se propõe a moldar o indivíduo, se busca não o sujeito de direito, segundo interesses fundamentais do pacto social, mas o sujeito “obediente, o indivíduo sujeito a hábitos, regras, ordens” onde há “uma autoridade que se exerce continuamente sobre ele e em torno dele, e que ele deve deixar funcionar automaticamente nele.” (FOUCAULT, 2010, p. 125).

O objetivo de formar indivíduos submissos, envolve o treinamento do comportamento, a formação de hábitos, limitações do corpo, pleno emprego do tempo, e que, dentro desse novo formato de correção, dispensa o espetáculo. Mostra-se ainda uma tática muito mais apropriada para percorrer a rede social, agindo em cada um de seus pontos. Esse é o que o autor citado chama de “aparelho disciplinar”, que “coercitivo, corporal, solitário, secreto do poder de punir substitui o modelo representativo, cênico, significativo, público, coletivo” (FOUCAULT, 2010, p. 127).

Não que o corpo seja um objeto ignorado, mas ele é sim trabalhado para a obediência, com o objetivo de mantê-lo ativo em seus movimentos, gestos, atitude e rapidez. Isso porque o objeto do controle passa a ser a economia do corpo, ou seja, a eficácia dos movimentos e sua organização interna, que envolve a coerção ininterrupta, que esquadrinha o tempo, o espaço e os movimentos.

A esses “métodos que permitem o controle minucioso das operações do corpo, que realizam a sujeição constante de suas forças e lhes impõem uma relação de docilidade-utilidade” Foucault chamou de “disciplinas” (FOUCAULT, 2010, p. 133). Na visão dele, as disciplinas correspondem a “fórmulas gerais da dominação”, que objetivam mais que o aumento das habilidades ou a sujeição em si mesma, mas o estabelecimento de uma relação ou mecanismo que torna o sujeito “tanto mais obediente quanto mais útil e inversamente” (FOUCAULT, 2010 p. 134). Para tanto, a política das coerções emerge, como manipulação calculada do corpo, de seus elementos, de seus gestos, do seu comportamento. Sua finalidade última é mais que o domínio para que esse faça o que se quer, mas sobretudo, que o faça quando, como e em que ritmo e eficácia determinados.

Com define Foucault (2010, p. 134) “a disciplina fabrica assim corpos submissos e exercitados, corpos dóceis”, aumentando a economia e a utilidade do corpo, na medida que aumenta a obediência ou seja, “se a exploração econômica separa a força e o produto do trabalho, digamos que a coerção disciplinar estabelece no corpo o elo coercitivo entre a aptidão aumentada e uma dominação acentuada”.

Foucault (2010, p. 143) considera que o modelo disciplinar é capaz de criar “quadros vivos”; de transformar “multidões confusas, inúteis ou perigosas em multiplicidades organizadas”, porque a sua tática permite considerar o indivíduo e, ao mesmo tempo, colocá-lo numa ordem de multiplicidade dada e controlar elementos distintos. Neste sentido, segundo Foucault (2010) a disciplina lança mão do controle da atividade que se dá, por algumas táticas: determinação do horário, elaboração temporal do ato, correlação de corpo e gestos, articulação do objeto e utilização exaustiva<sup>15</sup>.

Ao se pretender alcançar um corpo dócil e submisso em suas operações, capitalizar o tempo dos indivíduos e acumulá-lo em suas forças e capacidades, organizando-o de maneira que seja utilizado e controlado, as disciplinas se mostram, portanto, como verdadeiros “aparelhos para adicionar e capitalizar o tempo” (FOUCAULT, 2010, p. 152) e se constituem como uma força produtiva capaz de superar a soma das forças elementares que a compõem.

O desafio das disciplinas é, portanto, o de construir uma máquina capaz de potencializar a articulação dos elementos, ou seja, compor forças, extrair e acumular o tempo de maneira eficiente. É a arte de fazer com que o corpo seja móvel, articulado com outros elementos,

---

15 Foucault afirma que pelo quadriculamento do tempo do assalariado, busca-se garantir a qualidade do tempo empregado, ou seja, “controle ininterrupto, pressão dos fiscais, anulação de tudo que possa perturbar e distrair; trata-se de construir um tempo integralmente útil” (FOUCAULT, 2010, p. 145). Por conseguinte, o tempo medido e pago deve ser justificado pela sua qualidade, onde o corpo aplica-se ao seu exercício. Em síntese, a “exatidão e aplicação são, com regularidade, as virtudes fundamentais do tempo disciplinar”. (FOUCAULT, 2010, p. 146). Na elaboração temporal do ato, o que é definido não é necessariamente um horário, mas um “ritmo coletivo e obrigatório”, um “programa” ou “uma espécie de esquema anátomo-cronológico do comportamento.” (FOUCAULT, 2010 p. 146). Para estabelecer a correlação entre corpo e gesto, o controle disciplinar impõe uma relação entre um gesto e a atitude do corpo que implica em eficácia e rapidez. Do bom emprego do corpo deriva o bom emprego do tempo, em que nada fica ocioso ou inútil e, dessa forma, seja tudo aplicado ao ato requerido. A disciplina define a relação do corpo com o objeto que manipula, estabelecendo uma engrenagem de perfeito funcionamento. . Pela utilização exaustiva organiza-se uma economia positiva com a utilização crescente do tempo, onde o objetivo é extrair cada instante a mais do tempo aplicado, como se o tempo fosse inesgotável ou, através de organização interna, alcançar um ponto “em que o máximo de rapidez encontra o máximo de eficiência.” (FOUCAULT, 2010, p. 148).

eficiente no aproveitamento das forças e capacidades aplicadas, domesticado. O poder disciplinar, mais que apropriar-se da força do corpo ou extraí-la, pretende adestrar esse corpo para extrair mais e melhor.

A disciplina tanto faz dos indivíduos objetos como, ao mesmo tempo, os torna instrumentos do seu exercício, principalmente, pelo jogo olhar hierárquico. Como explica Foucault (2010, p. 165),

O exercício da disciplina supõe um dispositivo que obrigue pelo jogo do olhar: um aparelho onde as técnicas que permitem ver induzam a efeitos de poder, e onde, em troca, os meios de coerção tornem claramente visíveis aqueles sobre quem se aplicam. [...] Ao lado da grande tecnologia dos óculos, das lentes, dos feixes luminosos, unida à fundação da física e da cosmologia novas, houve as pequenas técnicas das vigilâncias múltiplas e entrecruzadas, dos olhares que devem ver sem ser vistos; uma arte obscura da luz e do visível preparou em surdina um saber novo sobre o homem, através de técnicas para sujeitá-lo e processos para utilizá-lo.

Para alcançar um controle, que tem em si mesmo o caráter contínuo e intenso, é preciso que o olhar hierárquico aconteça como parte do processo de trabalho, ou seja, não se controla apenas a produção (produtos, matéria-prima, qualidade), mas considera a forma como trabalho acontece, as atividades realizadas, o conhecimento aplicado, a rapidez, o comportamento envolvido.

A vigilância, no entanto, não pode ser como a do mestre sobre seu aprendiz, ela precisa alcançar, de forma permanente e contínua, muitos trabalhadores e, por isso mesmo, torna-se parte do processo de produção, ou seja, ela é, “ao mesmo tempo uma peça interna no aparelho de produção e uma engrenagem específica do poder disciplinar” (FOUCAULT, 2010 p. 169).

O presente estudo encontra convergência com o modelo de vigilância foucaultiano ao considerar que o trabalho mediado por TIC repete o modo de vigilância, tal como definido por Foucault, na medida em que se organiza com um poder “múltiplo, automático e anônimo”, que “repousa sobre indivíduos, seu funcionamento é de uma rede de relações de alto a baixo, mas também até um certo ponto de baixo para cima e lateralmente”, onde a rede “sustenta o conjunto, e o perpassa de efeitos de poder que se apóiam uns sobre os outros: fiscais perpetuamente fiscalizados” (FOUCAULT, 2010, p. 170). Trata-se de um poder disciplinar, que, indiscreto, ao perpassar todos os processos, e discreto, ao agir em silêncio, se “autossustenta por seus próprios mecanismos e substitui o brilho das manifestações pelo jogo ininterrupto dos olhares calculados” (FOUCAULT, 2010, p. 170).

Como definiu Foucault, a disciplina “compara, diferencia, hierarquiza, homogeniza, exclui. Em uma palavra, normaliza” (FOUCAULT, 2010, p. 176). Essa normalização conta com um princípio de visibilidade obrigatória que é característica da própria vigilância. A condição de visibilidade ou do poder ser visto constantemente é que marca o poder e cria o sujeito disciplinar.

No presente estudo, constatou-se, como exemplificado no depoimento abaixo de um dos entrevistados, a natureza da disciplina fazendo funcionar a máquina produtiva, que define um modo de fazer, sempre em conformidade tanto com o trabalho em si, como com o grupo. Fica evidente uma forma de agir dentro daquilo que é permitido pela empresa, permitido pelo grupo.

DSC:

Uma colega me deu uma caneca de café escrito assim: “Pausa para o café: você merece!”. Toda hora que eu olho a caneca, eu penso numa pausa para o café: eu mereço. E vou tomar. [...] Está virando um hábito também de vir para reunião cada um com uma vasilha de fruta. A gente não come fruta. Que hora que a gente vai comer fruta? Não dá tempo. Agora, as reuniões estão acontecendo e as pessoas começam a abrir suas vasilhinhas: agora é a hora da fruta porque eu preciso comer! A reunião vai continuando... E com todos comendo fruta. (psicóloga, numa empresa privada)

#### **6.1.1.1 A organização do trabalho mediado por TIC: um modelo de Panóptico?**

A figura arquitetural do Panóptico<sup>16</sup> de Bentham é usada por Foucault (2010) para ilustrar, no plano físico, um dispositivo do aparelho disciplinar <sup>17</sup>que pode ser exercido em escolas,

---

16 Si encontráramos una manera de controlar todo lo que a cierto número de hombres les puede ocurrir; de disponer de todo lo que esté en su derredor, a fin de causar en cada uno de ellos la impresión que se quiera producir; de cerciorarnos de sus movimientos, de sus reacciones, de todas las circunstancias de su vida, de modo que nada pudiera escapar ni entorpecer el efecto deseado, es indudable que en medio de esta índole sería un instrumento muy enérgico y muy útil, que los gobiernos podrían aplicar a diferentes propósitos de la mas alta importancia. (BENTHAM, 1799) - CARTA DEL SEÑOR JEREMY BENTHAM AL SEÑOR J. PH. GARRAN, DIPUTADO ANTE LA ASAMBLEA NACIONAL Dover street, Londres, a 25 de noviembre de 1791).

prisões, hospitais, oficinas ou quaisquer outras instituições em que se pretenda exercer o poder, baseado na visibilidade. No modelo arquitetônico idealizado por Bentham, os presos estariam dispostos em uma estrutura física, onde seriam tanto vigiados ou expostos à vigilância pelo supervisor disposto numa torre de controle.

No modelo do Panóptico, o que se pretende não é a vigilância em si mesma, mas o espírito consciente daquele que é vigiado de que pode ser visto o tempo todo e isso basta para assegurar o funcionamento do poder.

Almeida (2005) lembra que, hoje, os trabalhadores além de sofrerem fiscalização eletrônica das suas atividades, há a fiscalização que vai desde a instalação de câmeras nos setores de trabalho às formas mais sutis como uma disposição do mobiliário nos escritórios das empresas, em salas cada vez mais abertas, com espaços comuns compartilhados, com o intuito também de criar inibição de comportamentos indesejáveis e uma fiscalização mútua entre os trabalhadores.

---

<sup>17</sup> O princípio é conhecido: na periferia uma construção em anel; no centro, uma torre: esta é vazada de várias janelas que se abrem sobre a face interna do anel; a construção periférica é dividida em celas, cada uma atravessando toda a espessura da construção; elas têm duas janelas, uma para o interior, correspondendo às janelas da torre; outra, que dá para o exterior, permite que a luz atravesse a cela de lado a lado. Basta então colocar um vigia na torre central, e em cada cela trancar um louco, um doente, um condenado, um operário ou um escolar. Pelo efeito da contraluz, pode-se perceber da torre, recortando-se exatamente sobre a claridade, as pequenas silhuetas cativas nas celas da periferia. Tantas jaulas, tantos pequenos teatros, em que cada ator está sozinho, perfeitamente individualizado e constantemente visível. O dispositivo panóptico organiza unidades espaciais que permitem ver sem parar e reconhecer imediatamente. Em suma, o princípio da masmorra é invertido; ou antes, de suas três funções – trancar, privar de luz e esconder – só se conserva a primeira e suprimem-se as outras duas. A plena luz e o olhar de um vigia captam melhor que a sombra, que finalmente protegia. (FOUCAULT, 2010 p. 190).



FIGURA 5 - O Panóptico de Bentham

Fonte: disponível em: <<http://escada-espiral.blogspot.com.br/2009/09/o-panoptico.html>>. Acesso em: 20 mar. 2012.

De maneira análoga à estrutura panóptica, pode-se pensar, hoje, na vigilância exercida sobre os trabalhadores, tanto monitorados e conectados através de redes de comunicação e sistemas internos da própria empresa, que permitem que sejam localizados através de seus telefones celulares (que dispõem, inclusive, de sistemas de GPS - onde a empresa pode saber a localização exata do trabalhador), aparelhos como smartphones, blackberry, dentre outros. Enfim, trabalhadores “vigiados” em suas atividades tanto por meios tecnológicos como pelas redes estabelecidas entre os próprios trabalhadores, configurando uma vigilância mútua. Através de suas conexões na internet, os trabalhadores podem ter seus acessos evidenciados nos sistemas internos das empresas ou mesmo em sites públicos ou de redes de relacionamento, definindo, assim, o status “on line” ou “em atividade” do trabalhador. E, mesmo que não esteja sendo monitorado, a possibilidade de ser acionado ou de ser percebido o seu status na rede disciplina seus comportamentos.

O relato abaixo de uma das entrevistadas na presente tese, demonstra essa realidade.

DSC:

Já tivemos épocas piores, em que as pessoas ficavam incomodadas de sair no horário porque se ninguém está saindo então eu vou ter que ficar. Ou então: vou ter que responder o email à noite porque todo mundo responde o email à noite, ou vou ter que conversar pelo messenger à noite, porque quando você liga lá o notebook tem trezentas pessoas “verdinhas” (referindo-se ao estar conectado ao site) e só eu que estou diferente. Tem uma coisa também que dá status trabalhar fora do horário. É muito feio isso. Essa moda pegou e eu admiro as pessoas que saem. (psicóloga, numa empresa privada)

Nesse sentido, o modelo de organização do trabalho mediado por TIC parece reproduzir as mesmas premissas do panóptico, onde “os detentos se encontrem presos numa situação de poder de que eles mesmos são os portadores” ou como dito nas palavras de Foucault, “a visibilidade é uma armadilha” (FOUCAULT, 2010, p. 190).

Como afirma Foucault (2010) no modelo panóptico, os corpos são distribuídos no espaço, estabelecendo uma relação mútua entre os indivíduos, uma hierarquia, centros e canais de poder, instrumentos e modos de intervenção. O panóptico desindividualiza o poder, podendo cada um e todos fazerem-no funcionar.

A sujeição é real numa relação fictícia. Sujeição real, enquanto seus efeitos e relação fictícia na medida em que necessariamente ela nem precisa acontecer. Aqueles que estão no campo de visibilidade impõem sobre si mesmos a relação de poder espontaneamente, desenvolvendo dois papéis: de sujeito e autor da vigilância. Dessa forma, o panóptico, como definido por Foucault (2010, p. 195) mostra-se como “um intensificador para qualquer aparelho de poder: assegura sua economia (em material, em pessoal, em tempo); assegura sua eficácia por seu caráter preventivo, seu funcionamento contínuo e seus mecanismos automáticos”, servindo, portanto, “aos processos que é preciso controlar; de estabelecer uma proporção direta entre o “mais poder” e a “mais produção” (FOUCAULT, 2010, p. 195).

Foucault (2010) considera ainda que vivemos a sociedade da vigilância, que os indivíduos são fabricados segundo uma tática de forças e corpos e são, eles mesmos, verdadeiras engrenagens da máquina panóptica. Numa sociedade disposta como um grande panóptico, os comportamentos são medidos, analisados, controlados, inclusive, no âmbito onde o trabalho se insere nela.

Esse panóptico, sutilmente arranjado para que um vigia possa observar, com uma olhadela, tantos indivíduos diferentes, permite também a qualquer pessoa vigiar o menor vigia. A máquina de ver é uma espécie de câmara escura em que se espionam os indivíduos; ela torna-se um edifício transparente onde o exercício do poder é controlável pela sociedade inteira. (FOUCAULT, 2010, p. 196).

Esse tipo de comportamento de vigilância e controle da própria sociedade sobre o indivíduo e, em especial, sobre seu trabalho, foi constatado no presente estudo, como demonstra o DSC abaixo:

DSC:

As pessoas pensam assim: “é juiz, trabalha na vara, não trabalha em casa. Que vida boa, que vida tranqüila! Só aquele horário.” Mas a realidade, minha e de muitos colegas, é que a nossa grande demanda foge da mesa de audiência. Aqui, você coleta os dados que precisa para julgar o processo, mas a sua demanda de serviço efetivo é fora da vara; ele é em casa. (juíza do trabalho 2).

Eu trabalho de dez a doze horas por dia. No tribunal, eu fico de três a quatro dias por semana, umas oito horas. O que me angustia é que eu trabalho todos os finais de semana praticamente, para colocar o trabalho em dia. Você tem que ter uma carga muito grande de trabalho, se não você não dá conta. Termina acumulando serviço e vem a cobrança do próprio Tribunal, do Conselho Nacional de Justiça, do Tribunal Superior do Trabalho. Vem também a sociedade, os advogados, as partes. (desembargadora do TRT).

Ontem, eu mesma precisava passar uma informação para meu gerente e ele ficou em reunião do dia todo e eu precisava nivelar. E por que eu não esperei hoje para falar isso? Porque ele precisava da informação ontem porque hoje ele já chega decidindo sobre o que ele vai fazer, em cima de tudo que eu passei. Eu acho também que cria essa indisciplina, porque ninguém vai morrer se você passar a informação no outro dia... Entendeu? A empresa não vai parar por causa disso. Mas isso faz parte do sistema... (psicóloga, numa empresa privada).

Outras leituras complementares corroboram com o que postulam Weber e Foucault sobre a dominação e controle exercidos sobre o trabalhador e contribuem para o entendimento das formas de manifestação da dominação ou graus de transição na organização moderna. (CASTEL, 1998; DEJOURS, 2004; BRAGA, 2004; CASTELHANO, 2005; ARRUDA; MARTELETO; SOUZA, 2000; SILVA, 2006).

Braga (2004) discorre (e discorda) sobre a visão de alguns estudiosos acerca das mudanças nas relações de trabalho, questionando a percepção daqueles que defendem a possibilidade ou a emergência de uma era informacional onde o trabalhador alcançaria a emancipação e o trabalho como uma ação criativa, dada uma condição ímpar de dependência da empresa para com a cognição do trabalhador. Numa posição divergente de tal pensamento, Braga

(2004) lembra que quem estabelece as regras do uso da força do trabalhador ainda é o capitalista. Para o autor citado, as novas formas de organização do trabalho, em especial nas estruturas em rede, apontam para o que ele chamou de instrumentalização da atenção e da memória do trabalhador, no controle do seu trabalho. Permite ainda a extração, através dos conhecimentos do operário, de instrumentos para o aumento da produtividade (BRAGA, 2004, p. 53).

Castelhana (2005) acrescenta que, para se compreender o trabalhador numa atividade ou empresa, é importante reconhecer as relações de poder e os sistemas de dominação existentes. Neste sentido, a referida autora destaca as formas de dominação psicológica e em especial, os mecanismos que apontam para uma dominação onde a responsabilidade pelos resultados é transferida ao trabalhador, como que na condição de “dono” da empresa. O medo situa-se como elemento fundamental para que esse mecanismo aconteça, na percepção da mesma autora. O medo se instala no trabalhador e sua aderência vem das perdas possíveis que o trabalhador não quer ter: afeto, aceitação, emprego, etc. A mesma autora considera que o medo sempre esteve presente no ambiente de trabalho como um sinal de perigo, imposto pela lei e pela autoridade.

Castelhana (2005) identificou em sua pesquisa quatro formas de controle presentes dentro das empresas e, em duas delas, o medo manifesta-se como uma resposta do trabalhador. A primeira forma de controle aponta a omissão de informações sobre os riscos laborais à saúde refletindo uma forma de exercício de controle. A segunda repousa sobre a aplicação de sanções e mesmo a desinformação sobre as mesmas causando medo, como, por exemplo, de ser despedido sem direito a resposta ou defesa. A simples idéia de ter o nome incluído nas próximas listas de demitidos mostra-se como uma poderosa pressão sobre o trabalhador. A terceira forma recai sobre a pouca divulgação e esclarecimento quanto aos direitos e deveres trabalhistas previstos na legislação. A quarta e última forma identificada pelo referido autor é a postura do trabalhador diante dos critérios para pagamento por produção, que, pelo desconhecimento das regras e critérios aplicados pela empresa ou mesmo pela não aceitação dos mesmos, faz o sujeito não protestar contra a possibilidade de estar sendo enganado, exatamente pelo medo de perder o emprego (CASTELHANO, 2005, p.15). Há que se observar, portanto, que o ambiente trabalha fortemente na esfera do subjetivo, do implícito e, muitas vezes, do não dito. Disso deriva, na percepção de Castelhana (2005) a dificuldade de se perceber as formas de dominação.

Huws (2009) discute sobre a construção do que chamou “cibertariado”, referindo-se ao um tipo de “proletariado” que usa das ferramentas de tecnologia de informação e comunicação em suas atividades de trabalho. Em seu estudo, a autora citada relata que, dentre outros fatores, a dificuldade de se estudar a classe de trabalhadores, que chamou de autoempregados, está exatamente na condição mascarada em que se encontram. Há os genuínos *freelancers* que trabalham para diferentes empregadores; há um conjunto de trabalhadores que trabalham eventualmente para um único empregador e há ainda o trabalhador que é tratado “como se” fosse autoempregado. Nesta última condição, a autora destaca que prepondera a fórmula da “flexibilidade do conjunto mental”, onde as “práticas de gerenciamento por resultados ou pagamento relativos ao desempenho, com contratos nos quais as horas de trabalho não são especificadas, combinam com pressões intensificadas e medo de redundância” para que o poder coercitivo do gerente seja internalizado e, tendo como resultado, o ritmo do trabalho ditado por uma “condução compulsiva autogerada, em vez da autoridade implícita do chefe” (HUWS, 2009, p. 51).

Segundo Dejours (2004) no contexto atual e diante das novas formas de organização do trabalho, as situações ordinárias não podem ser descritas como a justaposição de experiências e de inteligências singulares. O mesmo autor esclarece ainda que sempre se trabalha para alguém: patrão, chefe, superior hierárquico, cliente, colegas, etc. Nesta relação de subordinação, manifesta-se a resistência do trabalhador de ser dominado. Os mecanismos de gestão cuidam, portanto, da forma de canalizar essa resistência. Dejours (2004) lembra ainda que, em processos de demissão ou precarização do trabalho, o medo é mola propulsora dos comportamentos expressos e gera possivelmente, quatro efeitos: a) a intensificação do trabalho e o aumento do sofrimento subjetivo onde o indivíduo absorve maior carga de trabalho e maior grau de responsabilidade; b) a neutralização da mobilização coletiva sobrepondo o medo sobre as ações de reivindicação ou mesmo de mudança; c) a emergência da estratégia coletiva do silêncio, cegueira e surdez, no sentido de não reconhecer o sofrimento e a injustiça do outro uma vez que dizem de si mesmo também; d) o individualismo como forma de preservação e defesa.

Castelhano (2005, p.14) recupera em Barreto (2000, p. 144) os reflexos do medo de perder o emprego, tão pungente nos dias atuais, e afirma que o medo acaba gerando no trabalhador uma resposta em forma de dependência, onde o sujeito se entrega à produção e silencia a própria dor.

O desequilíbrio na balança de oferta e procura de emprego e o medo do desemprego são combustíveis para as formas de dominação, sendo que este último, em especial, impulsiona o trabalhador a uma “disponibilidade constante” e uma “conversão total aos valores da empresa”, onde se percebem acentuadas a pressão e “o indivíduo é levado a pensar no trabalho fora da situação de trabalho e tenta garantir-se contra uma má avaliação superinvestindo no trabalho” (CASTEL, 1998, p. 156).

Como forma de reagir a um ambiente estressor, o trabalhador tende a abraçar o discurso que apregoa que o trabalho está em suas mãos e que ele é o agente responsável pelos resultados, não somente os seus, mas os da empresa. Neste discurso, a empresa é de sua “propriedade”. Castelhana (2005, p.14) observa que ao reproduzir esse discurso, fomenta-se a responsabilidade, a autonomia e o senso de cooperação.

Sob a égide de “dono da empresa” ou “responsável pelos resultados”, Franco; Druck; Seligmann (2010, p. 238) entendem que reside a violência da excelência, como forma sutil de disfarçar a dominação, percebidos na apresentação de “discursos e projeção de cenários de um futuro promissor para a empresa e para seus colaboradores (expressão que oculta a relação de poder embutida na subordinação capital/trabalho)”.

Confirmando o modelo empregado “dono da empresa”, um dos entrevistados, administrador de empresas, explicita como os trabalhadores são envolvidos nas atividades de trabalho fora da jornada e em quaisquer locais, fazendo com que a jornada seja estendida, até que o assunto se esgote ou, usando as palavras do entrevistado, que haja satisfação em relação ao tema tratado. Outro aspecto de grande relevo a ser considerado é a forma como a expectativa de cumprimento da tarefa, mesmo fora do horário, é colocada. A vista do que foi exposto pelo entrevistado, percebe-se que a gestão, não somente evidencia sua firme expectativa quanto ao cumprimento da tarefa pelo trabalhador, como vincula essa realização ao resultado da empresa e à sua própria sobrevivência.

DSC:

Na empresa que eu trabalho atualmente, as pessoas passam mensagens nos finais de semana e ainda com pressão de fuso horário, que chega a ter uma diferença de 5 horas, e as pessoas respondem imediatamente. Respondem em férias, respondem em recesso, respondem domingo, respondem de madrugada. Se você não originasse uma mensagem, você não teria como saber, mas, como você recebe mensagens de superiores, pedindo para dar prioridade, com urgência e isso está escrito na mensagem de várias formas como “sua pronta resposta será muito apreciada” ou “trate este caso como prioridade total” ou “isso é crucial para sobrevivência do negócio” [...] você vai apresentar resposta imediatamente. Isso é uma coação. A coação existe dentro de uma empresa e você responde e, cinco ou dez minutos depois, a pessoa continua até chegar a um ponto de satisfação do tema. É muito comum as empresas passarem atividades na sexta-feira à noite ou sábado, que você tem que apresentar solução às 8 horas da manhã de segunda-feira. (administrador de empresas, numa empresa privada).

Silva (2006) pesquisou o sistema de organização de células produtivas numa fábrica de cuecas e noutra de capas de assentos de veículos automotores e, através da referida pesquisa, percebeu os reflexos do modo de organização dos trabalhadores em células sobre as relações de trabalho e, em especial, as formas de dominação que essa modalidade de organização estabelece no grupo. Dentre outros aspectos, o autor constatou que os mecanismos de controle dos resultados dos trabalhadores organizados em células produtivas vão além pelos prêmios e compensações (ou mesmo sanções) financeiras pré-estabelecidos, em função de um dado resultado coletivo ou mesmo individual. A recompensa ou pagamento de salário pelo trabalho é apenas um elemento na gestão do resultado. A pesquisa citada contribui para o presente estudo ao apontar e analisar as formas psicológicas de dominação exercidas sobre o trabalhador. Na organização em células, fica evidente que a cooperação não emerge como fruto de uma consciência e desejo de bem-estar coletivo. O sistema em células prevê, no caso da pesquisa realizada por Silva (2006), que os membros literalmente excluam aqueles que não se enquadrem, não se ajustem ao modelo ou não atendam às expectativas de produção do grupo.

De maneira paradoxal, a “cooperação” entre os trabalhadores reflete muito mais o individualismo que o sistema é capaz de gerar. O autor da referida pesquisa analisa que tipo de cooperação dispõe, por exemplo, uma operária que, diante de um desempenho insatisfatório de uma colega, dispõe-se a socorrê-la em sua atividade de trabalho.

(A operária) toma a iniciativa de lhe prestar ajuda, já que ela é produtiva, eficiente e por isso consegue terminar seu trabalho antes do que as outras; ela é capaz de fazer o seu trabalho e ainda arranjar tempo para trabalhar pela colega. Como os super-heróis, que salvam primeiro os outros e só depois si próprios, a operária rebelde se impõe mais essa carga, graças a seu gesto de nobreza. Com isso trabalha dobrado, intensificando seu próprio ritmo e ainda ajudando a manter o da colega – o que é orgulhosamente exposto para o interlocutor como uma vitória física (afinal, ela é jovem) e moral. Preenche assim, com louvor, a consciência íntima com o dever cumprido e a produtividade da fábrica. (SILVA, 2006, p. 154).

Como postulam Arruda; Marteleto e Souza (2000, p. 17) no chamado trabalho em equipe, a hierarquia é regulada por um mediador e pelos papéis dos seus integrantes, sendo o ritmo de trabalho, desempenho, metas e resultados fixados pela organização e, neste contexto, os trabalhadores atuam não como parceiros do grupo, mas da organização, de tal maneira a se avaliarem mutuamente como faria o “chefe”.

Em nome do desempenho da fábrica, o trabalhador se desdobra em seu trabalho em busca do excelente desempenho e da garantia dos resultados esperados pela fábrica. A respeito dessa cooperação, Dejours (2004, p. 32) afirma que “consentir em cooperar supõe, pelo menos em parte, reprimir sua inteligência e sua própria subjetividade”.

A seu termo, Silva (2006) afirma ainda que, “o poder de coação já não está mais no “outro”, mas em si mesmo”, uma vez que o alvo do desempenho mudou. O foco agora não é o pleito por uma recompensa, mas a busca do alcance dessa recompensa como que dependendo do desempenho individual para o alcance do resultado coletivo. Dessa forma, o “fracasso não é o produto de relações de força (exploração) objetivas, mas o indicador de uma culpa subjetiva, atribuída pelos outros ou até por si mesmo” (SILVA, 2006, p.160). É o que o autor citando chamou de um “empreendedorismo de si”, onde se evidenciam a responsabilidade pessoal, refletida numa necessidade de achar a medida do desempenho ideal como também a culpa e sentimento de fracasso por um resultado não alcançado. Na pesquisa realizada pelo referido autor, os informantes evidenciam sentimentos de “retração, vergonha e timidez, por um lado, ou certo otimismo desabusado, por outro”, que se despontam como que “pólos subjetivos” e frutos do embate do trabalhador com o seu meio. Apresentam-se comportamentos extremos, desde a admiração exagerada (“fazer bem feito” requer mais do que técnica; requer talento, arte, dom), ou resignação exagerada (“jamais serei capaz de ser como fulana”). E o autor observa que “a cada patamar alcançado como meta de produção, acrescenta-se mais um pouco para se testar até onde é possível chegar” (SILVA, 2006 p.155).

Constatando o que foi exposto pelos autores citados acima, nos resultados da presente pesquisa, observa-se que o trabalhador interioriza as formas de controle e de dominação abraçando integralmente a responsabilidade pelo seu desempenho e pelo seu desenvolvimento dentro da empresa, como demonstrado no relato abaixo.

DSC:

A empresa dá todos os recursos: você tem sala bem montada, recursos mais variados, computador disponível para todo mundo, celular, tudo que precisa... Mas, por trás disso, tem um conceito de que as pessoas são responsáveis pelo próprio desenvolvimento delas. Eu disponibilizo um curso on line. Ele está lá e, se você quiser, fazer você faz, se não quiser, não faz. Acho que isso evoluiu muito. No passado, as pessoas entendiam que a empresa tinha obrigação de oferecer alguma coisa para ela, no sentido de ser responsável pelo meu desenvolvimento. Eu vou crescer aqui como fruto do que ela me der de oportunidades. Hoje, não. Hoje, a visão é completamente diferente: as pessoas são responsáveis pelo desenvolvimento delas. (psicóloga, numa empresa privada).

Mais que um processo de desenvolvimento pessoal ou profissional, constatou-se, na presente tese, em especial a partir dos relatos dos informantes, que a dominação exercida transcende o cumprimento de tarefas, mas impõe ao trabalhador um sentimento onde o máximo de sua força, dedicação, tempo e interesse têm que ser voltados para o trabalho. Nas relações, despontam-se a repressão explícita e a dominação sutil. A repressão explícita está definida nas regras e sanções definidas, enquanto que a dominação sutil aparece como que uma sombra que produz maiores efeitos ainda. Ela alcança o afeto, a gratidão, a aceitação, o medo e movimentam a culpa fazendo com que as exigências e limites estabelecidos se sustentem na racionalidade tecnológica. Na presente pesquisa, foi identificada a dominação existente na relação de trabalho, onde o trabalhador se vê munido pela empresa de recursos e meios para realização do seu trabalho e, ao dedicar-se completamente, respondendo além das expectativas, ele obtém, como forma de recompensa, um “algo a mais” que a remuneração pelo seu trabalho. Ele obtém a aceitação e a aprovação de um sistema onde o modelo de gestão espera dele a responsabilidade de um dono. Como “dono da empresa”, ele faz a vez do capitalista e incorpora a máxima de que tempo é dinheiro.

Como afirma Castelhana (2005) o medo nas organizações modernas não é da violência, na repressão explícita. O medo é de perder o prestígio, de fracassar, de perder seu lugar no grupo e na empresa. Medo este que é administrado pela gestão do trabalho, tocando na subjetividade do sujeito e “exigindo do profissional mais responsabilidade, adaptabilidade e perfeição”, como observa Castelhana (2006, p. 16). A autora citada critica as chamadas

“super empresas”, onde, na sua visão, só existe lugar para “super empregados, que devem ser super-homens: bonitos, felizes, altamente qualificados, que não cometem erros, enfim, perfeitos”. A perfeição, segundo ela, passa pela rapidez, porque tempo é dinheiro; pela bondade e cooperação porque é preciso servir e enfatizar o discurso da excelência.

No entanto, verifica-se também o sentimento de constrangimento ou o conflito entre adequar-se àquilo que o grupo assume como prática aceita e valorizada e o desejo de romper com esse mecanismo. Castelhana (2005) lembra ainda que esse mecanismo de dominação, mesmo produzindo seus efeitos “produtivos”, pode redundar em conflito, pois o trabalhador intimamente duela entre a realidade, desejo e intenção próprios, que são, por natureza, diferentes dos objetivos da empresa.

No relato abaixo, fornecido por um dos entrevistados da presente pesquisa, observa-se que a idéia da gestão “transferida” para o trabalhador e de que ele é “sócio” do negócio parece uma realidade. A necessidade de cumprimento de prazos, a busca de auto desenvolvimento e dos melhores resultados apresentam-se como o mínimo que o trabalhador deve dar como resposta diante de uma empresa que oferece todos os recursos para que isso aconteça.

DSC:

A empresa tem buscado, cada vez mais, resultados. Desenvolveu nas pessoas, de um tempo para cá, um sentimento de dono muito grande, um senso de urgência, uma capacidade de análise muito maior. Uma coisa que cresceu dentro da gente é que você é dono desse negócio. Isso aqui é seu. A responsabilidade é sua por isso que você está fazendo. Entendeu? A contrapartida é assim: eu (empresa) te dou os recursos e você tem que procurar se desenvolver porque eu estou garantindo o seu emprego e a sua empregabilidade. O benefício não é só para a empresa, o benefício é para a própria pessoa. Como contrapartida eu (empresa) quero que você seja ágil, com sentimento de dono, focado em resultado. É uma relação de empresa e empregado; é um negócio. É um contrato mesmo. (psicóloga, numa empresa privada).

Outro aspecto é a autonomia, porque, como as empresas trabalham muito achatadas, hoje, as pessoas estão cada vez mais empoderadas. Aumentam o nível de alçada, aumentam as representatividades, de poder que elas têm. As empresas ampliam mais as procurações, o que também aumenta a velocidade. (administrador de empresas, numa empresa privada).

As formas de controle e dominação atuam evidenciando as contradições da própria relação de trabalho entre o capital e o trabalhador. Na balança, estão, de um lado, os “privilégios” concedidos aos trabalhadores e, doutro, as exigências e imposições (mesmo que sutis) impostas pela empresa, mas percebidas como uma “troca justa”. Importante considerar que

esse sistema é legitimado pela sociedade e que o próprio trabalhador reproduz essa aprovação, o que impede que suas contradições aflorem.

DSC:

A rotina mudou muito. As coisas são diferentes: agora não é “cargos e salários”, é uma “política de remuneração” que envolve remuneração variável e avaliação de desempenho. Então, os processos foram ficando mais arrojados. Não é o volume dos processos... é uma atividade, um movimento. (psicóloga, numa empresa privada).

Navarro e Padilha (2007, p.18), ao discutirem as perdas atuais da classe trabalhadora, lembram que “as metamorfoses do trabalho ferem não só os direitos e a subjetividade do trabalhador, como também suas formas de organização na luta contra o capital” e que tais perdas atingem não somente a esfera econômica, mas a saúde física e psíquica. Como definem Navarro e Padilha (2007, p. 19) a organização espera que os trabalhadores dependam cada vez menos de leis e procedimentos. Não que haja autonomia ou liberdade na criação do modo de fazer, mas que assumam riscos e improvisem em prol do resultado. Os autores citados entendem que essa condição não causa apenas sobrecarga de trabalho (porque a chamada multifuncionalidade e improvisação na solução de problemas permitem o enxugamento dos cargos), mas acarreta grande impacto para a vida pessoal e familiar de todos os trabalhadores.

Dejours (2004) corrobora com este pensamento afirmando que a organização do trabalho, hoje, exige do trabalhador mais que o cumprimento do prescrito, mas a ação sobre o imprevisto. De forma implícita, a ação aprovada é aquela em que o trabalhador apresenta uma solução sem demandar apoio ou orientação e, muitas vezes, quebrando “regras” em prol de um resultado. Uma ação invisível de resultados visíveis. Neste sentido, o mesmo autor defende que se pode dizer que “trabalhar bem implica infringir as recomendações, os regulamentos, os processos, os códigos, as ordens de serviço, a organização prescrita”, onde, em “numerosas situações de trabalho, o controle e a vigilância dos gestos, dos movimentos, dos modos operatórios e dos procedimentos, são rigorosos, se não severos”. Dito de outra forma, significa afirmar que a organização conta com a capacidade do trabalhador de articular soluções mesmo que na “clandestinidade”, como afirma Dejours (2004, p. 30). A consequência disso é que “uma parte importante do trabalho efetivo permanece na sombra, não podendo, então, ser avaliado”. (DEJOURS, 2004 p.30). No entanto, essa avaliação, como o comportamento “clandestino” do trabalhador, acaba por acontecer na sombra, ou seja, ela existe nas relações, nos acordos implícitos. O trabalhador

age contando com a existência permanente da avaliação e ainda que não tenha sido expresso claramente, comporta-se a partir da leitura que faz do que se espera dele.

O sociólogo Richard Sennett (2001) escolhe, tal como título de sua obra, dizer sobre “A corrosão do caráter” no trabalho. O autor conceitua como caráter, os “traços pessoais a que damos valor em nós mesmos, e pelos quais buscamos que os outros nos valorizem” (SENNETT, 2001, p. 10) e destaca que o trabalho, tal como organizado no atual sistema capitalista, altera os sentidos e significados do trabalho e gera no trabalhador ansiedade e medo diante de incertezas. Destaca ainda que, a partir da flexibilização trazida pela reestruturação produtiva, a empresa espera que os trabalhadores sejam mais rápidos, pró-ativos, flexíveis tanto em suas práticas de trabalho como em seus valores e crenças. Sennett (2001) retrata e analisa o cotidiano de trabalhadores que tem sua história de vida marcada por mudanças de emprego, demissões, perda da emoção do fazer, submissão a uma nova ordem de poder. Além de questionar sobre a organização do trabalho flexível, o mesmo autor reflete sobre a condição efêmera, superficial, distorcida de significados na qual esses trabalhos se encontram. Nesse contexto, as formas de poder se manifestam sobre a fragilidade do trabalhador e são evidenciados os efeitos do trabalho em suas vidas ou, nas palavras do autor, na corrosão do caráter.

A dificuldade de recusa por parte do trabalhador, ao ser acionado para uma demanda de trabalho, evidencia que a possibilidade de execução de uma tarefa ou da flexibilidade para fazê-la em qualquer tempo e lugar torna-se uma “obrigatoriedade” implícita a essa demanda. As TIC desempenham um papel relevante, uma vez que tanto possibilitam a realização do trabalho como tornam o indivíduo acessível e, de certa forma, visível diante dessa possibilidade. Os relatos abaixo contribuem para essa análise.

DSC:

Mas o que eu traço de plano para o dia normalmente não acontece... O que acontece é que acumula sempre no final. [...] Ouvi que existe uma pesquisa que fala que do tempo e que o dia não tem mais 24 horas. Isso me apavora. Como que a gente faz? Existem pesquisas que dizem que você trabalha oito horas, você dorme oito horas e nas outras oito horas você toma banho, come e faz outras coisas. Eu trabalho em média umas doze a quatorze horas por dia, entre empresa e casa. Praticamente todos os dias eu trabalho em casa. Não tem como não ser, porque às vezes a pessoa não conseguiu falar com você durante o dia pelo telefone e ela precisa de uma resposta e ela liga à noite... (psicóloga, numa empresa privada).

Você fica num nível de exposição maior, porque como a velocidade da decisão tem que ser, de certa forma, mais rápida, envolvendo muitas pessoas diretamente copiadas ou copiadas de forma oculta [...] onde você tem colocar pareceres sempre com extrema urgência, para atender os prazos, para demonstrar competência. [...] É preciso ter uma análise cada vez mais técnica. (administrador de empresas, numa empresa privada).

Dentre os respondentes da presente pesquisa, o juiz do trabalho foi escolhido como profissional entrevistado com a finalidade, principalmente, de compreender o aspecto da regulamentação das atividades mediadas por TIC. Curiosamente, os juízes respondentes, antes que a questão da regulamentação fosse abordada na entrevista, narram sua própria rotina de trabalho, evidenciando a extensão da jornada e as formas de controle e dominação.

DSC:

Essa aqui é uma sentença média que tem treze páginas. Eu tenho que analisar todos os pedidos e isso tem que ser feito em casa. Eu não tenho tempo para fazer isso aqui não. Todo o meu horário aqui é tomado com audiência. Eu cheguei aqui meio dia e quarenta, porque na parte da manhã, eu estava na minha casa fazendo sentença. [...] Chego em casa e continuo fazendo. Até que horas? Depende do tanto de sentença que tem porque não posso deixar acumular porque amanhã vem mais, depois de amanhã, vem mais... No sábado e domingo é comum passar trabalhando. Não o domingo inteiro, mas uma grande parte. Isso é o ditado: "casa de ferreiro, espeto de pau" ( Juiz do Trabalho 1).

A jornada na vara não contempla de forma alguma tudo que o juiz tem que fazer. Aqui na vara, a gente faz apenas audiência, despacha processos e analisa alguns processos. A maior demanda de trabalho do juiz, hoje, é em casa porque toda análise do processo e julgamento a gente faz em casa. Nossa jornada de trabalho se estende tanto em casa como finais de semana e feriados. Eu mesma trabalho todos os sábados, domingos e feriado. Os processos conclusos do dia, a gente leva para analisar em casa. É mais fácil fazer audiência, pela própria dinâmica do trabalho, do que julgar o processo. [...] A minha grande demanda de trabalho é em casa. [...] A gente está caminhando para o processo digital. O processo digital vai estar à disposição no nosso sistema e a gente não vai mais utilizar os papéis. Aqui, no regional, vamos trabalhar tanto com o processo manual, em papel, como o digital. Vamos mesclar os sistemas, mas caminhando para o processo digital que é a nossa realidade eminente. Vou poder acessar de casa o sistema do tribunal. Na realidade, a gente já tem liberado o processo no sistema para saber como o processo está no gabinete virtual. Nesse gabinete a gente já tem como se movimentar, mas no futuro teremos todo o processo que estaremos julgando. Teremos tudo digital. Acho que o trabalho vai aumentar e, principalmente, a cobrança. Hoje em dia, a gente leva o processo e tem um controle nosso. A corregedoria cobra muito para que a gente tenha celeridade no julgamento. No futuro, a gente não vai precisar mandar relatório para o tribunal comunicando o número de processos que a gente não conseguiu julgar dentro daquele mês. O próprio tribunal vai ter acesso via sistema e vai saber quais são os processos daquele juiz, que dia devolveu aquela minuta de decisão. Então, o próprio tribunal vai ter esse acesso ao processo que não foi concluso de cada juiz e acho que a cobrança será maior. (juíza do trabalho 2).

### **Idéias centrais constatadas sobre formas de dominação e controle, identificadas a partir da percepção do trabalhador**

- a) As TIC se apresentam como importante solução para o atendimento da demanda sempre crescente de trabalho, pela existência de uma condição do trabalhador estar “on line”, ou seja, a comunicação não é apenas possível de acontecer em qualquer tempo e lugar, mas ela de fato ocorre. A dominação encontra lugar na premissa de que o trabalhador deve estar permanentemente acessível e disponível para o trabalho;
- b) Comportamentos são “disciplinados” nas redes e sistemas particulares das empresas com uso da internet, pela condição de visibilidade e monitoramento que o ambiente virtual promove;
- c) Os mecanismos de gestão fomentam o máximo o aproveitamento do tempo, principalmente, a partir da flexibilidade que as TIC oferecem. Essa flexibilidade passa a ser assimilada como uma condição “natural” de sobrevivência neste contexto;
- d) O uso das TIC para realização das atividades em outros espaços (em especial, a casa) e a conseqüente extensão da jornada de trabalho se apresentaram como elementos de “valorização” no grupo, como também de controle na medida em que os trabalhadores se sujeitam à essa extensão, para serem aprovados no próprio sistema. Estar “fora” quando todos estão “on line” pode significar ser excluído definitivamente do sistema;
- e) Evidencia-se a vigilância mútua, onde os próprios trabalhadores são ao mesmo tempo, fiscalizados e fiscais do sistema.

Considerando as formas de dominação e de controle exercido sobre o trabalhador, emergem tanto questões da subjetividade como aspectos formais do contrato de trabalho, uma vez que a modalidade de trabalho, objeto do presente estudo, promove, em grande parte das vezes, ampliação da jornada de trabalho. Diante dessa realidade, o presente estudo questiona: como fica a regulamentação do trabalho mediado por TIC, não previsto contratualmente? Se as empresas lançam mão da tecnologia e de ferramentas de gestão que determinam uma forma de trabalhar, como fica o Estado no seu papel de regulamentação? Sobre essas questões, o presente estudo investigou a regulamentação do

trabalho mediado por TIC, principalmente, segundo a visão daqueles que legislam sobre o trabalho (juízes do TRT). O capítulo 7, a seguir, propõe essa análise.

## CAPÍTULO 7

### REGULAMENTAÇÃO DO TRABALHO

#### 7.1 A falta de regulamentação sobre o trabalho mediado por TIC

Nos capítulos iniciais do presente estudo, uma das preocupações foi de nomear o trabalho mediado por TIC, diferenciando e ao mesmo tempo o aproximando de outras modalidades, para que, assim, refletisse a ambiguidade intrínseca a essa forma de organização do trabalho. Do ponto de vista da regulamentação, onde ele está inscrito ou previsto legalmente? O que o rege e qual tem sido o posicionamento dos órgãos regulamentadores, em especial, a justiça do trabalho?

O presente trabalho questiona a forma como o trabalho mediado por TIC e suas possibilidades de flexibilização de jornada possam colaborar para a precarização do trabalho, entendendo a flexibilização não apenas de tempo e de local, mas, sobretudo, de “contratos” de trabalho e até mesmo da falta de previsão legal para essa prática atual de expansão da jornada que, como foi dito nos capítulos anteriores, tornou-se “normal”.

O trabalho mediado por TIC carrega em sua essência a ambiguidade e, por isso, remete à falta de regulamentação. Márcio Pochmann<sup>18</sup>, ao abordar a falta de regulamentação para o trabalho mediado por TIC, afirma que o trabalhador, de posse de um celular ou um notebook, muitas vezes concedidos pela empresa, “vê o objeto como um sinal de status, e não percebe que tudo isso é trabalho” e que, de maneira conivente ou pelo menos omissa a essa realidade, “o Estado não tributa, os sindicatos tampouco se dão conta dessa situação, o que favorece a concentração de riqueza e poder nas mãos das empresas” (SIQUEIRA, 2011, p. 54).

Toni (2004, p. 22) aponta como uma preocupação a crescente “desordem do trabalho”, onde a proteção ao trabalhador é reduzida e são ampliadas as inseguranças sociais. Na percepção da autora citada, ancorando-se em Castel (1998), a questão social ligada ao trabalho, está entre os principais itens de agenda da pesquisa e, na sua visão, deve mesmo ocupar este lugar dada a gravidade e velocidade com que despontam as transformações

---

<sup>18</sup> Márcio Pochmann é presidente do IPEA – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada e concedeu entrevista à Revista Carta Capital – maio/2011.

sociais e dos problemas delas decorrentes. A mesma autora busca na OIT<sup>19</sup> elementos para compreensão do cenário atual e perspectivas sobre o trabalho, em especial, sobre o trabalho assalariado. Segundo a autora, os dados analisados, mesmo indicando um aumento de trabalho por conta própria, num formato de tempo parcial e outras ocupações distintas daquelas consideradas como clássicas, não apontam para o desaparecimento de postos de trabalho estáveis, nem confirmam que haja redução no desejo de se desempenhar um trabalho remunerado ou tampouco apontam para o desemprego como uma opção deliberada (TONI, 2004, p. 88). Nas palavras da autora, “as informações disponíveis indicam que, no mundo capitalista, segue prevalecendo uma maioria assalariada, ainda que em declínio e com formas de trabalho desreguladas em expansão”.

Analisando ainda o documento da OIT (1996), Toni (2004) registra que essa instituição atribui significativa importância ao trabalho e à existência de uma legislação laboral, como fator crucial para a proteção social, segurança no emprego e redução da pobreza. No mesmo documento, a OIT (1996) posiciona-se contrária aos partidários da liberalização do mercado de trabalho e defende a função ativa do Estado, atuando, por sua vez, “em termos de uma reforma econômica, julgada necessária, seja no sentido de complementar uma reforma de mercado pura, aportando com inversões públicas e outras medidas para uma repartição equitativa dos frutos da reforma econômica”. A OIT (1996) se pronuncia considerando “infundado dar por suposto que, em geral, essa regulamentação seja sempre um fator de rigidez e que a liberalização seja automaticamente a solução ótima” (OIT, 1996 citado por TONI, 2004, p. 88).

Ainda discutindo sobre as perspectivas apontadas pela OIT (1996) os dados negativos contemplam um panorama global (desemprego elevado, exclusão social, intensificação, desigualdade salarial), que se agravam quando se trata de países em desenvolvimento. Nestes, o problema do desemprego e do subemprego tomam maior vulto, ou seja, uma minoria alcança o chamado “emprego assalariado normal”, nos modernos setores da economia, enquanto que diante da perda do emprego, o trabalhador aceita trabalhos inferiores no setor não estruturado ou informal. Sobre esse tópico, a autora citada conclui que “o mercado de trabalho caminha em direção oposta à imaginada pelos defensores da desregulamentação e da liberalização” (TONI, 2004 p. 88). A referida autora destaca ainda:

---

19 A autora analisa o informe da OIT - Organização Mundial do Trabalho - documento datado de 1996, intitulado *El Empleo em el Mundo – Las Políticas Nacionales em La Era de La Mundialización*.

Só para uma minoria a desregulação tem significado maior liberdade. A sociedade do não-trabalho vale para uma pequena quantidade de pessoas no mundo; a maioria agora tem que trabalhar mais para subsistir. A verdadeira sociedade do não-trabalho é a do desemprego e do subemprego. A flexibilidade no trabalho tem sido positiva novamente para uma minoria; para a maioria traduziu-se em perda de seguridades, em incerteza e redução de salário e benefícios. (DE LA GARZ, 2000, p. 27 citado por TONI, 2004, p.88).

A mesma autora observa que as preocupações com o emprego e as perspectivas para o futuro podem se mostrar ora exageradas, mas não infundadas. Voltando-se para o aspecto da seguridade social, a própria OIT (1996) amplia a análise do quadro, exatamente pela correlação direta com o desemprego ou subemprego. Sobre a importância da seguridade social, Toni (2004 p. 89) lembra que é o de garantir “cuidados de saúde e as prestações familiares” e assegurar “segurança do rendimento em caso de quaisquer eventualidades, como doença, desemprego, velhice, invalidez, acidentes de trabalho e doenças profissionais, maternidade e perda do sustento familiar” (OIT, 2002, p. 12 citado por TONI, 2004, p. 89). Seguranças essas de que o trabalhador “flexível” se vê desprotegido e, mesmo que as questões de seguridade correspondam a algo mais amplo que o rendimento e trabalho, as questões que envolvem o trabalho estão em direta correlação com o papel de cada nação para assegurar segurança social a todos.

Tratando da precarização do trabalho, Franco; Druck; Seligmann-Silva (2010, p. 231) destacam uma caminhada da “desestabilização dos estáveis, à perda dos referenciais de proteção social do trabalho”, que conduz os trabalhadores “a metabolizarem, cotidianamente, a competição desenfreada, a insegurança e a instabilidade, terrenos em que prolifera e se move a gestão pelo medo”.

Quanto aos vínculos contratuais, os autores citados reconhecem, em especial no setor privado, a existência de múltiplas formas contratuais que evidenciam a precarização: “empresas-filhotes” ou “PJs”, como empresas do “eu sozinho”, que “descaracterizam completamente as relações trabalhistas”, sendo que, neste rol, o destaque maior é dado ao “novo trabalho a domicílio (teletrabalho)” e ainda as cooperativas, “em sua maior parte fraudulentas, além de desconfigurarem as imagens do empregado/empregador que representam as relações capital/trabalho, abrigam ex-empregados demitidos das empresas contratantes”. Os mesmos autores acrescentam que o Estado tem desempenhado um “papel fundamental através de mudanças permissivas no terreno trabalhista (legalização da terceirização, perda de direitos do trabalho) e liberação dos encargos sociais”, instituindo-se, dessa forma, uma “dupla institucionalização da instabilidade através da precarização econômica e da precarização da proteção social” (FRANCO et al, 2010, p. 234).

Os relatos abaixo são de juízes do trabalho, entrevistados na presente tese, que, de forma bastante esclarecedora, exemplificam a realidade da falta de regulamentação específica para o trabalho mediado por TIC.

DSC:

As normas de jornada estão ligadas à segurança e medicina do trabalho porque a limitação de jornada é assunto intimamente ligado a saúde. Hoje, o entendimento da jurisprudência majoritária e até do Tribunal Superior do Trabalho é que quanto a essas regras (trabalhador que usa de mediação de tecnologias para trabalho fora da dependência da empresa), a negociação coletiva sobre elas é restrita. A jornada é limitada pela lei: uma jornada padrão de oito horas diárias, limitada a quarenta e quatro horas semanais. Agora, com a tecnologia, isso às vezes gera algumas dificuldades como, por exemplo, trabalhadores que cumprem as suas oito horas e depois são obrigados a ficar, por exemplo, com o telefone celular ligado. Há aí uma discussão se seria um tempo a disposição. Outra questão complicada é o trabalho extra, feito em casa, porque tem que se computar qual é o tempo que este trabalhador dispôs em favor da empresa fora do ambiente de trabalho. E essa coisa de levar trabalho para casa, fazer e devolver, realmente é uma questão complicada. Eu acho que isso poderia ser resolvido por meio de normas coletivas, porque isso é pontual. Isso depende de cada categoria. O que se discute no teletrabalho é se há ou não efetivo controle da jornada ou não. Em tese, o trabalhador pode fazer a sua jornada na hora que ele quiser. O teletrabalho é cobrado por resultado e não por jornada de trabalho. Existem projetos de lei encaminhados para regulamentar o teletrabalho, trabalho a domicílio, mas nada definido ainda. Cabe ao juiz analisar caso a caso, de acordo com as normas que a gente tem, porque o juiz não pode deixar de decidir um caso dizendo que não existe lei para este caso. Eu tenho que dar uma solução para ele. Muitas vezes, eu vou me valer da analogia, casos parecidos que se aplicam. (juiz do trabalho).

Na realidade, o que temos recebido é o pleito da hora a disposição pelo uso do celular. Eles (empregados) estariam em casa à disposição, com o celular ligado, sem ter muita possibilidade de vida social porque estaria ali exatamente aguardando que a empresa os chamasse para o trabalho. A grande demanda é pela hora que ficam à disposição no celular. [...] Já julguei questões ligadas a sobre aviso, considerando uso de bip, até de médico, certa vez. [...] A lei não tem previsão para isso; é uma lacuna na lei. Tenho a impressão que esses temas serão amadurecidos, na medida em que forem se apresentando na mesa de audiência. [...] Acho que a partir do momento que essa realidade for trazida de maneira mais efetiva para a mesa de audiência, vamos começar a julgar esses casos, por semelhança, por analogia. A coisa começa aqui na mesa de audiência e a partir daí a categoria vai se organizar. No nosso país, a gente sabe que o que vem depois é a lei; primeiro as situações acontecem para depois se regulamentar. Primeiro, vai vir para a mesa de audiência, depois sindicatos vão tomar corpo dessa situação, para, em seguida, a lei disciplinar essa realidade. (juíza do trabalho).

(O trabalho mediado por TIC) é um grande problema, porque não existe legislação específica. Existem duas exceções para pagamento de horas extras, dessa sobrecarga de horas trabalhadas: primeiro, o serviço é externo. Segundo, não há como o empregador controlar esse horário de trabalho. Ele não vê o empregado efetivamente trabalhando e então ele não tem como controlar. [...] Eu posso dizer que estou trabalhando 20 horas por dia, quando não estou trabalhando, porque ninguém está vendo efetivamente. É um problema muito sério. [...] Quanto ao controle ou limitação da jornada pelo empregador, acho que o patrão nem passa na cabeça dele fazer isso. Ele nem cogita essa possibilidade, porque ele quer a produção. Ele quer resultado. [...] O capitalismo está aí e é isso mesmo. [...] Vejo passarem leis no Congresso Nacional que só prejudicam o trabalhador, mas isso traz lucro e, então, estão pouco se lixando para isso. (desembargadora do TRT)

Ainda considerando sobre a carência de uma regulamentação específica do trabalho mediado por TIC, os entrevistados na pesquisa consideram que haveria maneiras como reconhecê-lo, mas que essa iniciativa dependeria do empregador, uma vez que ele dispõe de meios e instrumentos que viabilizam, muitas vezes, o acesso às informações necessárias para execução do trabalho. Sobre a constatação e aferição desse tempo de trabalho, Capelari (2010), considerando a situação de pleito de um teletrabalhador, apresenta argumentos que mostram a fragilidade do trabalhador:

Caberá ao teletrabalhador o ônus da prova, quanto aos fatos constitutivos do direito que alega e a empresa caberá o ônus da prova quanto aos fatos extintivos, modificativos dos direitos alegados pelo trabalhador, de acordo com o art. 818 CLT: "Art. 818. A prova das alegações incumbe à parte que as fizer". (CAPELARI, 2010, p.82).

Os depoimentos dos entrevistados confirmam a percepção de que o trabalho mediado por TIC que permanece invisível, poderia, a partir do interesse das empresas, ser evidenciado.

DSC:

Eu creio que quando entro no meu gabinete virtual do meu tribunal, ali deve ficar registrado porque eu tenho uma senha, que é individual e intransferível. Como fazer essa prova? No processo judicial, deve haver prova. Como o trabalhador vai fazer prova dessa carga horária é que é o problema. Quando você trabalha nesse tipo de exercício você está sozinho, você não tem testemunha. Você está dentro de casa, mas parente não pode ser testemunha; amigos íntimos não podem ser testemunhas. Então, você não tem testemunhas. Nos estabelecimentos bancários, eu já vi esse tipo de prova. O advogado pede e o juiz determina que o banco junte os horários de logins e a gente consegue captar os horários de trabalho. [...] Por conta disso, as pessoas que não têm um salário que é compatível com essa carga de jornada terminam sendo prejudicadas, porque realmente elas não vão receber hora extra. É muito difícil. A não ser que a gente consiga detectar quando ela entra no computador da empresa, pode ser que tenha um controle da jornada dela. (desembargadora do TRT).

Como recursos humanos, o que a gente tem feito, por exemplo, é liberar equipamentos de acordo com o nível hierárquico das pessoas, possibilitando ou não o acesso e já vislumbrando a possibilidade de uma reclamatória trabalhista, porque você não pode, deliberadamente, prorrogar a jornada de trabalho ou deixar uma pessoa a disposição, pelas restrições legais. Evitar também que as pessoas, num período de recesso e férias, tenham acesso a esses equipamentos móveis, por exemplo. Eu já trabalhei em empresas que elas chegam a recolher os smartphones e Black Berry e travar o acesso ao Outlook. A minha empresa não faz ainda, porque o escritório é pequeno e as relações são informais e, pelo momento da empresa, a dedicação é grande. (administrador de empresas, numa empresa privada).

Como descrito pelos juízes entrevistados, é importante destacar que a ambiguidade presente no trabalho mediado por TIC não está restrita a uma categoria profissional específica, mas foram considerados quaisquer profissionais cuja atividade de trabalho permita a flexibilidade do local e horário de trabalho pelo uso das TIC.

Analisar a desregulamentação do trabalho mediado por TIC evidenciou uma preocupação maior com o direito do trabalho e as perspectivas de defesa do trabalhador.

DSC:

Eu vejo que o direito do trabalho é essencial na distribuição de riqueza, na proteção da parte hipo-suficiente da relação de emprego, que é o trabalhador. Se você deixar a coisa correr solta, vamos voltar a regular tudo com direito civil que se mostrou insuficiente historicamente falando. E o que a história já mostrou que não funcionou, por que vai funcionar agora? Não é desregulando que se vai resolver essas questões. (juiz do trabalho 1).

Aquilo que foi estabelecido como parâmetro da legislação trabalhista brasileira está completamente anacrônico na realidade das empresas hoje. Eu posso por uma necessidade pessoal, amanhã, não comparecer ao meu serviço e não responder email nenhum, que devidamente negociado, não será considerado uma falta, mas a empresa pode entender que eu num feriado eu tenho que trabalhar. (administrador de empresas, numa empresa privada).

Sobre a posição do Estado como regulamentador, Capelari (2010) argumenta que “em uma sociedade em que a mão de obra humana torna-se dispicienda e que novas tecnologias afloram a cada minuto, inexistente lugar para normas rígidas que regulamentem o trabalho”. Na visão da autora citada, mesmo que o Estado busque ser atuante na defesa do trabalhador, “chegará um momento em que terá ele em mãos, de um lado um exército de proletários desempregados e de outro uma casta burguesa que recusa-se a dar emprego, aliás, digamos, que não mais necessita da força humana no trabalho” (CAPELARI, 2010, p.76 ).

Almeida (2005, p. 85), a seu termo, considera a questão como importante objeto de reflexão e também indaga:

As novidades introduzidas no campo do trabalho, em face do avanço tecnológico, notadamente no campo do teletrabalho, que desencadeou essas novas modalidades de prestação de serviço, com as mudanças nas estruturas das relações de trabalho, justificam a flexibilização da legislação trabalhista brasileira?

Na visão da mesma autora, em função do contingente de pessoas que desenvolvem atividades em suas residências, “o trabalho em domicílio vem despertando o interesse dos estudiosos e dos governantes, induzindo as nações a legislarem com maior cuidado no âmbito dessas relações de trabalho (ALMEIDA, 2005, p. 89).

Souto-Maior (2003), enfatizando a possibilidade de extensão da jornada e consumo do tempo privado, aborda a questão da flexibilidade do trabalho do ponto de vista da precarização que leva tanto a um prejuízo nos direitos do trabalhador, como de um prejuízo na sociedade, na medida em que esse tempo consumido é, de certa forma, um tempo social. O autor citado, já no título do seu artigo - *Do direito à desconexão do trabalho* – defende o direito do trabalhador em se desconectar do trabalho e dedicar o tempo livre a outras formas de prazer e mesmo de contribuição social na educação de seus filhos. Na percepção desse autor:

A tecnologia tem trazido novos modos de trabalho, mas esta situação está longe de produzir uma ruptura dos padrões jurídicos de proteção do trabalho humano. Aliás, se bem examinada, como se tentou demonstrar acima, a tecnologia revela várias contradições, que, uma vez identificadas, permitem que se aflore a preocupação com a adoção de padrões jurídicos que busquem a humanização do avanço tecnológico. Este novo mundo do trabalho contraditório traz para o jurista o desafio de encontrar estas respostas, que se destinam, também, à preservação da saúde da sociedade. Nesta medida é que o direito a se desconectar do trabalho [...] não é um direito individual do trabalhador, mas da sociedade e da própria família. (SOUTO MAIOR, 2003, p. 18 e 19).

Como juiz do trabalho, Souto Maior (2003, p. 1) atribui, portanto, responsabilidade ao Direito do Trabalho de reconhecer as contradições atuais existentes no âmbito do trabalho e perceber, em especial no que tange o uso de tecnologias, quando essas comprometem a dignidade do homem, sua saúde e a sua vida privada, e cabendo impor limites a essa condição.

A seu termo, Rezende (2006) reconhece que a flexibilidade adotada pelas empresas implicou tanto numa organização dos processos de trabalho, como exigiu mudanças nos instrumentos de contratação e na regulamentação pelo direito do trabalho. Leia-se, na visão do autor citado, como exemplo de mudanças exigidas pelo modelo produtivo, a modificação de regras de contratação de forma a permitir a condição de empregados temporários,

parciais e ainda a possibilidade de contratos civis que extinguem o vínculo de emprego. As consequências do atendimento a essa condição trouxeram, para o empregador, a flexibilização das garantias trabalhistas, como explica o autor citado:

Em virtude da crescente utilização do modelo de especialização flexível, tem sido observada na prática uma grande tendência à criação de novas formas de contratação de mão-de-obra, que buscam a flexibilização das garantias trabalhistas. Este contexto, como já se frisou, é acompanhado pelo aumento progressivo das possibilidades de trabalho à distância. Afinal, a modernização produtiva também sofreu a influência direta das inovações tecnológicas do pós-guerra, que propiciaram uma verdadeira revolução nas comunicações. Sendo assim, a combinação de satélites, televisão, telefone, cabo de fibra óptica e microcomputadores enfeixou o mundo em um sistema unificado de comunicação, tornando possível que o trabalho envolvido na produção de um determinado bem seja realizado nas mais diversas partes do mundo e unificado no ambiente virtual. O aparecimento da rede mundial de computadores, antes uma fantasia dos filmes de ficção científica e ora um fato, permitiu que a comunicação se desse de forma imediata entre as mais diversas partes do planeta, facilitando a célere circulação de capitais e de oferta de produtos e serviços. Forma-se o capitalismo global que, no universo do Direito, cobra dos juristas o estudo de novos e importantes temas como a efetividade da contratação da oferta de bens e serviços no mundo virtual. Na seara trabalhista, não são poucos os assuntos a serem desafiados, tanto no direito individual como no direito coletivo. (REZENDE, 2006, p.62).

Dentro dos desafios para a legislação, o autor citado coloca, em primeiro plano, a necessidade de validação do trabalho contratado pela internet, a relação de emprego através da rede mundial de computadores e as formas de controle de utilização de novas tecnologias de comunicação por parte do empregado e do empregador.

Rezende (2006, p. 65) esclarece que, no que tange o trabalho em domicílio, a lei é clara e pode-se, considerando os serviços prestados via internet, aplicar o art. 6º da Consolidação das Leis Trabalhistas, que determina que “não se distingue entre o trabalho realizado no estabelecimento do empregador e o executado no domicílio do empregado, desde que esteja caracterizada a relação de emprego”. No entanto, o autor lembra que o referido artigo poderia ser contestado uma vez que considera a realização das atividades exclusivamente em domicílio, o que não contempla a realidade promovida pelas tecnologias de informação e comunicação, que permite que o trabalho seja executado em qualquer lugar. Rezende (2006, p.65), considerando essa particularidade, afirma que:

Estar-se-ia diante de uma lacuna da lei que não poderia ser suprida pela aplicação do mencionado art. 6º do texto consolidado. Entretanto, a patente semelhança entre as duas circunstâncias citadas torna evidente e indiscutível a possibilidade de aplicação analógica do preceito contido no art. 6º supracitado, por aplicação do art. 4º da Lei de Introdução ao Código Civil, que autoriza o uso desta modalidade de interpretação na omissão da lei.

Rezende (2006, p. 65) defende que, diante da possibilidade de um trabalho, que é diferente do trabalho em domicílio, mas que, como tal, também seja realizado a distância, tal realidade impõe-se “curiosa para juslaboralistas, uma vez que o direito do trabalho vigente no Brasil foi construído a partir do modelo fabril de produção, no qual a presença física de empregado e empregador no local de trabalho era uma verdade absoluta”.

Para Rezende (2006, p.70) o fenômeno do trabalho a distância, através de novas formas de comunicação eletrônica, demonstra que

é ponto imperioso a revisão do conceito de subordinação jurídica nos moldes clássicos sedimentados na doutrina do contrato individual de trabalho para recolher como pressuposto de aplicação das normas trabalhistas a relação socioeconômica de poder preexistente à relação de emprego ou de trabalho.

Outro ponto destacado é a “criação de instrumentos jurídicos para trazer ou estender a essas novas formas de prestação de serviços que, em alguns casos, poderão até se revelar como não necessariamente subordinadas, proteção similar àquela do contrato de trabalho” (REZENDE, 2006, p.70).

Tomando a conclusão proposta por Rezende (2006, p. 62), urge uma "revisão dogmática de conceitos que pareciam imutáveis no Direito do Trabalho, a fim de que este possa continuar a cumprir seu papel de proteção do trabalho em face do capital”.

### **Idéias centrais constatadas sobre a falta de regulamentação do trabalho mediado por TIC, identificadas a partir da percepção do trabalhador**

- a) A legislação em vigor não contempla, enquanto regulamentação o trabalho mediado por TIC;
- b) A precariedade na regulamentação do trabalho mediado por TIC evidencia não somente a relativa obsolescência da legislação em vigor, mas aponta para a própria organização do modelo capitalista que se beneficia da ambiguidade dessa modalidade de trabalho, na extensão da jornada de trabalho;
- c) A falta de regulamentação do trabalho mediado por TIC abriu espaço ou contribuiu para o movimento chamado de constituição de empresas chamadas do “eu sozinho”, onde o indivíduo executa jornada na própria empresa e pela condição de pessoa jurídica, supostamente autônoma e sem subordinação, estende sua jornada como “prestador de serviço”; Isso traz importantes implicações e prejuízos quanto a proteção do trabalhador;
- d) A falta de regulamentação do trabalho mediado por TIC corrobora com a precarização do trabalho.

## **PARTE III**

# **TRABALHO MEDIADO POR TIC E OS ASPECTOS DA SUBJETIVIDADE E DA SAÚDE DO TRABALHADOR**

Os capítulos 8, 9 e 10 que se seguem tratam, respectivamente, dos efeitos do trabalho mediado por TIC na construção da identidade, da sociabilidade e da saúde do trabalhador. Essas variáveis foram agrupadas num mesmo eixo temático, uma vez que, consideradas como aspectos da subjetividade, apresentam estreita relação entre si. A correlação entre as mesmas se mostrou tão fortemente presente que, em alguns momentos, os recortes ou fronteiras entre os capítulos se tornaram tênues, sendo evidenciada nos depoimentos dos entrevistados.

## CAPÍTULO 8

### O TRABALHO E A CONSTRUÇÃO DA IDENTIDADE

#### 8.1 O trabalho mediado por TIC e a construção da identidade do trabalhador

O trabalho não é, como se acredita freqüentemente, limitado ao tempo físico efetivamente passado na oficina ou no escritório. O trabalho ultrapassa qualquer limite dispensado ao tempo de trabalho; ele mobiliza a personalidade por completo. (DEJOURS, 2004 p.31).

Ao investigar como se dá a construção da identidade num ambiente de trabalho, especialmente onde as atividades são parcialmente presenciais, é reportar ao universo de um mundo fluído e instável, artificial e suscetível, tanto das organizações como da sociedade.

Como propõe Coutinho; Krawulski; Soares (2007, p. 34) “conceber a atividade de trabalho dos sujeitos como constituinte da sua identidade social implica reconhecer, portanto, a relação de mútua determinação entre trabalho e identidade”. Para tanto é preciso ainda considerar, como defendem as mesmas autoras, a vinculação do indivíduo a uma atividade laborativa com contextos e características específicas que repercutirão no sistema identitário. Ainda considerando sobre o contexto em que se dá o processo identitário, as autoras citadas consideram que as transformações sociais, econômicas, tecnológicas e geopolíticas em escala mundial trouxeram implicações para os modos de ser dos sujeitos e suas formas de agir na sociedade, que passam a ser marcados por transitoriedade, efemeridade, descontinuidade e caos. Dentre essas implicações encontram-se o processo de construção da identidade e o trabalho.

Navarro e Padilha (2007) apresentam sua crítica à organização do trabalho no modelo capitalista no que concerne às várias formas como este, historicamente, organizou os processos de trabalho, imprimindo seus reflexos sobre a subjetividade do trabalhador. As autoras citadas entendem que o trabalho, enquanto uma atividade de caráter plural e polissêmico, é fonte de experiência psicossocial, ocupando lugar de destaque dada a sua centralidade na vida do trabalhador. É, portanto, fonte de identificação, auto-estima, desenvolvimento de potencialidades, de participação social. Nas palavras dessas autoras: “trabalho e profissão (ainda) são senhas de identidade”. (NAVARRO; PADILHA, 2007, p. 14).

Dejours (2004) considera que os laços de trabalho e subjetividade são muito estreitos. O mesmo autor afirma ainda que a “evolução do trabalhar, sob o império das novas formas de organização do trabalho, de gestão e de administração específicos do neoliberalismo é, nolens volens<sup>20</sup>, o futuro do homem que está comprometido”. E acrescenta que “colocar a questão da subjetividade na teoria política é levantar a questão do lugar que se dá à vida na própria concepção de ação. (DEJOURS, 2004, p.31).

As identificações que o indivíduo faz ao longo de sua vida são as respostas a um anseio de buscar âncoras sociais, que lhe ofereçam a idéia de “nós”. Nele, percebe-se que a relação de pertencer e ser excluído como tônica do processo e que a questão da construção da identidade é uma tarefa árdua e intimidadora de “alcançar o impossível”. Assim, a tarefa de construir a identidade é algo com que o indivíduo se deparará ao longo de sua vida inteira, sendo, portanto, um processo no qual estão envolvidas tarefas que serão feitas, refeitas, revistas pelo indivíduo nessa busca da identidade. (BAUMAN, 2005, p. 16).

O indivíduo está, segundo Bauman (2005), envolvido em comunidades que definem as identidades. As comunidades são ambientes, não necessariamente físicos, mas psicossociais, nos quais este processo de construção da identidade transcorrerá. Apresentam-se dois tipos essenciais de comunidade: as comunidades de vida e as comunidades de destino. A comunidade de vida é aquela na qual os indivíduos “vivem juntos numa ligação absoluta”, sendo que as comunidades de destino são fundidas pela “variedade de idéias ou por uma variedade de princípios” (BAUMAN, 2005, p. 17). O mesmo autor compara o processo de construção da identidade a um quebra-cabeça, cujas peças serão encaixadas, até que se forme uma imagem compreensível e um todo significativo. Mas, na construção da identidade, embora as peças se encaixem, sempre faltarão muitas peças, ainda que se substitua uma pela outra. No entanto, a identidade, difere do quebra-cabeça, porque não é uma imagem que se conheça previamente e que se possa, inclusive, ter um roteiro orientador desta construção. Além disso, como sempre faltarão peças e o indivíduo nem sempre escolhe as peças que lhe vêm à mão, a imagem a ser construída se dá a partir do que se tem. É uma tentativa de fazer agrupamentos agradáveis, consoantes com o que se tem.

---

<sup>20</sup> Nolens volens: a forma verbal latina *volens* significa “querendo” e a forma verbal *nolens* significa “não querendo”. A expressão latina *nolens volens* significa “querendo ou não querendo”.

Hall (2005) resgata três concepções de identidade: a partir da visão do sujeito do iluminismo, do sujeito sociológico e do sujeito pós-moderno. A concepção do iluminismo é destacada como a ênfase do individualismo, onde o centro essencial do eu era a identidade de uma pessoa. A concepção sociológica compreende que o núcleo do indivíduo era formado na relação com outras pessoas, havendo, portanto, mediação de valores, sentidos e símbolos - a cultura. De acordo com essa visão, a identidade é formada na interação entre o eu e a sociedade, reconhece a internalização de valores e significados pelos indivíduos. Na visão sociológica, a identidade estabiliza tanto o sujeito quanto o mundo cultural em que ele habita. Como afirma Hall (2005, p. 12), “a identidade costura ou, para usar uma metáfora médica, sutura o sujeito à estrutura”. Ancorado nesta premissa, o mesmo autor concorda com o conceito de identidade enquanto processo em construção. A definição de identidade é “algo formado ao longo do tempo, através de processos inconscientes, e não algo inato, existente na consciência no momento do nascimento” (HALL, 2005, p. 38). O autor citado argumenta que, a partir da premissa de que a identidade envolve um processo de construção contínua, ela está sempre incompleta e, por isso, melhor seria falar em identificação, como um contínuo processo em andamento. O mesmo autor também partilha da concepção de que a identidade é fruto da interação contínua com um universo de idéias diferentes, que é como uma “celebração móvel, formada e transformada continuamente em relação às formas pelas quais somos representados ou interpelados nos sistemas culturais que nos rodeiam” (HALL, 2005 p. 13). A visão do referido autor é que a questão da identidade só vem à tona, ou se torna de fato uma questão para reflexão do indivíduo, quando este se vê exposto às comunidades de destino. É a partir da exposição a um universo de diversidade de idéias e poli-cultural, que o indivíduo percebe a necessidade de refletir sobre a sua identidade. Isto porque neste universo, o indivíduo se vê obrigado a comparar, fazer escolhas, conciliar demandas contraditórias. Quem é esse trabalhador? Em meio à necessidade de se obter resposta sobre a sua identidade, de alcançar a segurança que aplaque a inquietude que vem dessa busca, surge a necessidade de pertencimento.

As relações de pertencimento são almejadas pelo indivíduo, mas nunca podem ser asseguradas por toda a vida. Dessa forma, a questão primeira, envolve responder “quem sou eu?”, está em constante construção e reconstrução. As relações de pertencimento e a própria identidade são construídas e reconstruídas ao longo da vida, na medida em que o indivíduo percorre caminhos, faz escolhas, toma decisões (BAUMAN, 2005).

Corroborando com o conceito de uma construção da identidade que é contruída ou “negociada” a partir da necessidade do indivíduo, Pollak (1992), refletindo sobre o que

chamou de sentimento de identidade e tratando-o de maneira mais superficial, como o próprio autor afirma, conceitua-o como a imagem que um indivíduo tem de si, para si e para os outros, ou seja, é a imagem que uma pessoa adquire ao longo da vida. Corresponde à imagem não apenas que tem de si, mas àquela que se apresenta ao outro e é importante “para ser percebida da maneira como quer ser percebida pelos outros” (POLLAK, 1992, p.5). Para esse autor, a construção da identidade envolve três elementos:

Há a unidade física, ou seja, o sentimento de ter fronteiras físicas, no caso do corpo da pessoa, ou fronteiras de pertencimento ao grupo, no caso de um coletivo; há a continuidade dentro do tempo, no sentido físico da palavra, mas também no sentido moral e psicológico; finalmente, há o sentimento de coerência, ou seja, de que os diferentes elementos que formam um indivíduo são efetivamente unificados. De tal modo isso é importante que, se houver forte ruptura desse sentimento de unidade ou de continuidade, podemos observar fenômenos patológicos. (POLLAK 1992, p.5).

Pollak (1992, p. 5) afirma ainda que “se assimilamos aqui a identidade social à imagem de si, para si e para os outros, há um elemento dessas definições que necessariamente escapa ao indivíduo e, por extensão, ao grupo, e este elemento, obviamente, é o Outro”. Nesse sentido, o mesmo autor conclui que é impossível construir a auto-imagem isenta de mudança, negociação e transformação em função do outro. Noutras palavras, a construção da identidade, se dá em referência aos outros, aos critérios postos de aceitabilidade, de admissibilidade, de credibilidade, por uma negociação direta com o outro.

Quando Bauman afirma que “o mundo em nossa volta está repartido em fragmentos mal coordenados, enquanto nossas existências individuais são fatiadas numa sucessão de episódios fragilmente conectados” (BAUMAN, 2005, p. 18,19), esta afirmativa toma maior proeminência se considerarmos as relações frágeis e cada vez mais voláteis estabelecidas na modernidade. Segundo Bauman (2005), a maioria dos indivíduos tem problemas em resolver tanto a consistência quanto a continuidade da identidade com o passar do tempo. Como o indivíduo está envolto e inserido em meio a comunidades que definem a identidade, as circunstâncias ao seu redor atuam constantemente neste processo. Algumas dessas variáveis são frutos das escolhas e decisões do indivíduo, outras não. Para Bauman (2005), o importante é estar alerta em relação a essas identidades que “flutuam no ar, algumas de nossa própria escolha, mas outras infladas e lançadas pelas pessoas em nossa volta [...] para defender as primeiras em relação às últimas” (BAUMAN, 2005, p. 19).

A modernidade põe em xeque a possibilidade de existência de uma identidade unificada e estável. Segundo Hall (2005), as mudanças estruturais e institucionais levaram as

identidades a um colapso e o indivíduo tornou-se fragmentado em várias identidades. Hall (2005) afirma que o sujeito se vê diante de identidades diferentes conforme o momento e do ambiente em que está inserido, e, muitas vezes, estas identidades não são unificadas como um eu coerente. Ocorre, portanto, a existência de identidades contraditórias no indivíduo, que, ao longo da sua vida, se vê confrontado com um universo de identidades possíveis com as quais poderia se identificar. Interessante observar que o assumir identidades conforme o contexto não significa interiorizá-las de modo satisfatório, mas ocorre, como Hall propõe, como forma de se inserir num dado contexto.

As velhas identidades que sustentaram o mundo social estão em declínio e isto, na visão do autor citado, promove a fragmentação do indivíduo moderno. A chamada crise de identidade é compreendida, portanto, como parte de um processo mais amplo de mudança, que significa alteração nas estruturas âncoras da sociedade. A compreensão de distâncias e escalas temporais reflete sobre as identidades culturais, uma vez que tempo e espaço são coordenadas do sistema de representação. Como a identidade está envolvida no processo de representação, a modelagem e a remodelagem de relações afeta ou compromete a sua construção.

Coutinho; Krawulski; Soares (2007, p. 34) consideram o trabalho como “elemento constituinte da subjetividade humana e, portanto, de sua identidade” e que, como tal, é preciso levar em conta “o contexto e as características dessa atividade, bem como suas implicações para esse sistema identitário”. Na percepção dessas autoras, “a concepção do trabalho como um elemento imprescindível para a construção da identidade do sujeito deve ser, portanto, repensada à luz das várias transformações no mundo produtivo”, considerando as articulações que ainda são possíveis de serem estabelecidas entre identidade e trabalho, em um “contexto no qual, inegavelmente, são modificadas as construções identitárias”, tendo em vista, “as contradições que permeiam a relação homem-trabalho contemporânea, como o caso de processos de inserção profissional morosos e sofisticados, paralelamente a carreiras fugazes”

Ao refletir sobre as condições e características do trabalho no mundo atual, as referidas autoras reportam à questão do teletrabalho, destacando que “o local onde as atividades laborais se realizam deixa de ser um espaço para a identificação profissional”, uma vez que a nova organização do trabalho é marcada por “atentar contra o lugar do sujeito na organização, transformar seu trabalho em um não lugar”, ou seja, as “novas configurações de tempo e espaço vêm afetando cada vez mais os diversos contextos produtivos, exigindo

dos trabalhadores grande disponibilidade para o trabalho”. As autoras afirmam ainda que se o teletrabalho confere maior autonomia ao sujeito, também cria novas relações de tempo e espaço e rompe com a divisão clássica do tempo do trabalho e tempo livre, o que exige o envolvimento total do trabalhador. E a questão paira sobre esse envolvimento em meio a um contexto onde predominam as relações provisórias, efêmeras, voláteis. Como definem as mesmas autoras, o mais oneroso é:

os trabalhadores enfrentarem sérios limites às suas possibilidades de estabelecimento de vínculos interpessoais com seu fazer e, conseqüentemente, terem reduzidas as possibilidades de identificação com os outros e com o seu trabalho, ao menos na perspectiva de uma continuidade, por mais efêmera que esta seja. (COUTINHO; KRAWULSKI; SOARES, 2007, p. 34).

Bauman (2005) também concorda que, na modernidade, o ambiente organizacional reproduz a insegurança, uma vez que o indivíduo não tem tempo de fincar raízes no trabalho e não se oferece ou se doa com lealdade, a vista da pouca expectativa de retribuição e correspondente fidelidade que ele tem em relação à organização. Os lugares nos quais o sentimento de pertencimento era tradicionalmente investido também são afetados (família, trabalho, vizinhança) e não transmitem a confiança necessária, de modo que não conseguem atender a demanda do indivíduo e superar seu medo de solidão e abandono.

No processo de construção da identidade, o indivíduo se vê, portanto, diante da dialética de submeter-se a interesses de determinado grupo, que muitas vezes são contrários aos seus, para resistir a um grupo maior ainda, recebendo assim a segurança do pertencer ou ainda resistindo à exclusão. As intenções includentes se misturam com intenções de exclusão e segregação. Ou seja, “a identidade é uma luta simultânea contra a dissolução e a fragmentação, uma intenção de devorar e ao mesmo tempo uma recusa resoluta a ser devorado”.(BAUMAN, 2005, p. 48).

É importante compreender a percepção sobre o sujeito pós-moderno, ao se destacar a volatilidade ou a fluidez dos contextos, porque significa dizer, doutra forma, que numa estrutura fragmentada ou multifacetada, como no caso das empresas em rede ou mesmo do trabalhador que realiza suas atividades à distância, a ambiência que se traduz em segurança também compromete o processo de construção da identidade do trabalhador. Em especial, a desregulamentação, a terceirização e a nova flexibilidade dos padrões de emprego e relações de trabalho são promotores de uma competição acirrada entre os indivíduos, que lutam para serem percebidos e aprovados em seu ambiente. Como

destacado por Bauman (2005), o cenário instável e ameaçador gera um antagonismo onde se observa um agarrar-se e sujeitar-se a um modelo proposto, que não favorece a união e a solidariedade.

As questões que permeiam a mudança do mundo moderno são trazidas à tona por Bauman (2005), que as reconhece desferindo um golpe em tudo que é de longa duração. Sob o argumento de que é obsoleto ou antigo, o conceito de longa duração pode se tornar sinônimo de ultrapassado. No mundo líquido, os indivíduos são clientes e mercadoria ao mesmo tempo; as relações são de conveniência de mercado. As relações são de consumo e descarte. Pelo medo do abandono, da exclusão, de ser banido ou rejeitado, o indivíduo, tantas vezes, se ajusta, ainda que isso implique em não ser o que se deseja ser. (BAUMAN, 2005, p. 99-100).

O processo de identificação e as estratégias de estar dentro e fora da comunidade criam trincheiras profundas entre estas duas dimensões, onde estar fora representa todo tipo de risco e perigo. Enquanto que dentro, o indivíduo tem toda a segurança, afeto e amabilidade que o mantém parte de um todo. Mas a relação é ambígua, porque como explica Bauman (2005, p. 65), na medida em que dentro há tranquilidade, segurança e paz, também são exigidos responsabilidade, lealdade e forte controle e à esta ambigüidade, o autor chama de “líquido mundo moderno”.

Também para Hall (2005), o reflexo da mudança na modernidade tardia sobre o indivíduo e sobre a identidade é indiscutível, principalmente no que se refere à característica da fragmentação. O autor citado postula que as sociedades modernas são sociedades de mudanças e, como tal, estão constantemente “descentradas ou deslocadas por forças fora de si” (HALL, 2005, p. 12). Elas são caracterizadas pela diferença, pelos antagonismos sociais que produzem identidades para os indivíduos. Identidades estas que trazem em si os reflexos da sociedade. No entanto, pelo próprio movimento e característica da mudança e do deslocamento, a estrutura da identidade está sempre aberta. Este fenômeno, apesar de perturbador, pode ser visto como possibilidades de criação de novas identidades. A chamada crise de identidade, fruto da modernidade tardia, como as transformações sociais na modernidade, trouxe à tona a concepção do sujeito individual e sua identidade, ou seja, “libertaram o indivíduo de seus apoios estáveis nas tradições e nas estruturas” (HALL, 2005, p. 25).

Concordantemente, Sevalho (1996, p. 229), citando Salem (1991, p. 60), postula que “nas sociedades contemporâneas, no lugar das identidades relacionais, afirmam-se identidades

auto-referidas: o sujeito é percebido, e se percebe [...] como entidade que antecede qualquer relação social”.

Como afirma Royer (2001, p. 3), a tecno-ciência “permite o ritmo acelerado das decisões que fazem brilhar os olhos, mas podem impedir de pensar e destruir qualquer tipo de identidade ou territorialidade, coletiva ou individual”.

Silva (2002) ao investigar os processos de terceirização, via insourcing<sup>21</sup>, em uma empresa do ramo automobilístico, conclui que a flexibilização da empresa impactou no processo de identidade pessoal e social, trazendo crises para o trabalhador, confirmando a interferência da estrutura na construção identitária. O estudo citado discute sobre a dita flexibilidade que exige o que a referida autora chamou de “identidades elásticas”. Seu estudo aponta para uma dificuldade do trabalhador em perceber-se ou identificar-se na nova empresa, criada num modelo de rede, onde ele pertencia à empresa mãe. Para o trabalhador, é preciso então se desvencilhar de uma identidade anterior, para assumir outra, dentro de um novo modelo de estrutura organizacional, onde estão implícitos elementos não só de uma prática, de um contrato formal, do vínculo e de garantias estabelecidas, mas muito mais significativos, emergem os elementos simbólicos e significativos do processo de construção da identidade que definem muitos comportamentos. Os resultados da pesquisa de Silva (2002) apontam para o reflexo da estrutura e da modalidade de trabalho, tanto na identidade como, por conseguinte, no comportamento do trabalhador.

Parece paradoxal falar em identidade e pertencimento ao mesmo tempo em que se aponta a homogeneização do espaço, a desterritorialização, a vulnerabilidade de estruturas e um mar de incertezas, que referenciam outro modo de viver da Era da Informação. O trabalho tem o aspecto paradoxal de diferenciar e igualar ou melhor seria dizer igualar para diferenciar, como apontam Codo; Sampaio e Hitomi (1993), que reconhecem no trabalho um importante caráter estruturante de identidade. No trabalho, o indivíduo busca meios de se organizar na desordem.

A seu termo, Morgan (1996, p.133) anuncia que é necessário “equilibrar-se na desordem das incertezas”, ao comparar o indivíduo a um equilibrista tentando manter-se firme na sua rota e alcançar seu objetivo final, de pé num arame suspenso.

---

21 Insourcing: subdivisão da empresa em unidades menores e focadas em especializações distintas, constituindo-se outras empresas de uma rede.

Na presente tese, os depoimentos colhidos mostraram os efeitos do trabalho na construção da identidade e revelaram que a intensificação do trabalho desponta como elemento marcante para dizer quem eu sou neste contexto. Noutras palavras, o conceito de trabalhar cada vez mais e até mesmo de sacrificar-se, mostrou-se como fator de alta valorização.

Franco; Druck e Seligmann-Silva (2010, p.239) apontam para o que chamaram de “ideal de onipotência”, ou seja, num mundo rápido, cria-se a intolerância para com aqueles que estão desgastados, com os que não são velozes, os acometidos de algum problema de saúde e os atingidos pelo envelhecimento, obrigando os trabalhadores a romperem seu equilíbrio psico-orgânico.

DSC:

Parece que Microsoft nos EUA tem várias pessoas que trabalham em casa e começou a ter esse tipo de problema. Problema de angústia, problema de solidão. Ela verificou nesses empregados, embora o salário não fosse o problema, porque são todos muito bem remunerados. Ela começou a exigir que eles fossem a empresa pelo menos uma vez por semana e ficar lá por uma hora ou duas horas. Por quê? Primeiro que eles iam ter contato com outros empregados e conversar outras coisas. Segundo, é que eles teriam que se preparar para ir à empresa, ou seja, tomar banho, colocar uma roupa melhor, se apresentar bem e isso era importante até para auto-estima deles. Eles estavam perdendo a identidade. (Juiz do Trabalho 1).

Em casa eles acham que eu sou um workaholic da pior espécie. Eu acho que é aqui e na minha casa. Porque eu trabalho muito e gosto muito do que eu faço e acontece essa indivisibilidade, que as pessoas não sabem até onde vai a bibliotecária e até onde vai a pessoa. Outro dia eu estava com minha mãe em casa e passou uma reportagem e eu estava falando que fulano de tal ia gostar tanto de ver isso, espero que ele esteja vendo. Minha mãe disse sobre mim: ela não consegue ver televisão sem pensar no público dela. [...] Falei que não levo serviço para casa, mas levei a CDD para procurar um número novo no final de semana na CDD nova. Mas era fácil e resolvi meu problema porque na primeira olhada já achei e eu não precisava levar livro... (bibliotecária 1, numa instituição de ensino pública).

Eu já venho de uma outra época (sorri). No meu tempo não tinha como olhar se outra biblioteca tinha aquele livro ou não. Eu continuo trabalhando desse jeito e talvez por isso eu sou considerada uma pessoa muito lenta para trabalhar. (bibliotecária 3, numa instituição de ensino superior privada).

A bibliotecária 3, citada acima, trouxe à tona uma questão relevante, que foi confrontada e confirmada na percepção de outros profissionais: o trabalhador é de certa forma medido ou estigmatizado na medida em que acompanha o ritmo e a forma de trabalhar. Ela possui mais de 30 anos de experiência como bibliotecária, adquiridos em instituições públicas e privadas. Na instituição em que trabalha atualmente, outras colegas de trabalho, bibliotecárias mais jovens e que utilizam com mais intensidade as ferramentas de busca e

sistemas informatizados da área de biblioteconomia, consideram-na lenta na execução de atividades, como ela mesma se descreveu. A entrevistada pareceu desconectada do grupo, trabalha mais isoladamente e não participa das “rodas de conversa” quando elas ocorrem. No entanto, quando surgem situações de dúvida sobre algum aspecto técnico do trabalho, ela é a referência para as demais, como afirmou uma colega de trabalho também entrevistada. Essa análise aponta também uma outra variável que será mais bem explorada, posteriormente: o modo como se dá o uso e recuperação da informação no trabalho mediado por TIC e seus efeitos e discutidas as implicações da rapidez e mesmo da instantaneidade da informação nas atividades, como também as possíveis perdas nesse processo.

### **Idéias centrais constatadas sobre o trabalho mediado por TIC e a construção da identidade, identificadas a partir da percepção do trabalhador**

- a) As mudanças constantes e rápidas no trabalho, a volatilidade e as incertezas da própria relação de emprego refletem na construção da identidade do trabalhador;
- b) O trabalhador se “conforma” a uma identidade que é criada pelo próprio modelo para ser aceito no grupo, tanto por uma necessidade de pertencimento como por uma condição de sobrevivência dentro da empresa;
- c) O uso das TIC está diretamente relacionado com a identidade do trabalhador, evidenciando quem está inserido na “rede”.

Como concluem Coutinho et al (2007, p. 34), o aspecto mais oneroso aos processos identificatórios por meio do trabalho reside no fato dos trabalhadores enfrentarem sérios limites às suas possibilidades de estabelecimento de vínculos interpessoais com seu fazer e terem “reduzidas as possibilidades de identificação com os outros e com o seu trabalho, ao menos na perspectiva de uma continuidade, por mais efêmera que esta seja”.

As constatações acima evidenciam também aspectos da sociabilidade no trabalho, como diretamente correlacionado à questão da identidade. É importante considerar as relações que são construídas no ambiente de trabalho, a partir da troca (ou não), da existência do contato com o outro ou da falta deste no cotidiano. As questões da sociabilidade no atual modo de organização do trabalho e em especial no trabalho mediado por TIC serão tratadas a seguir, no capítulo 6.

## CAPÍTULO 9

### O TRABALHO, A SOCIALIZAÇÃO E A SOCIABILIDADE DO GRUPO

#### 9.1 O trabalho mediado por TIC e os efeitos sobre a socialização e a sociabilidade

Trabalhar é, também, fazer a experiência da resistência do mundo social; e, mais precisamente, das relações sociais, no que se refere ao desenvolvimento da inteligência e da subjetividade. O real do trabalho, não é somente o real do mundo objetivo; ele é, também, o real do mundo social. (DEJOURS, 2004, p.31)

Ao adentrar sobre a questão da pluri-territorialidade e das questões de sociabilidade relacionadas a ela, evidenciam-se aspectos, muitas vezes, invisíveis na organização do trabalho. O trabalho mediado por TIC pode mudar as formas de cooperação. Vale lembrar que as chamadas redes, apesar de fortemente interligadas no quesito técnico do trabalho, controladas por sistemas e formas de organização que “amarram” o indivíduo numa teia, paradoxalmente, apontam para um esvaziar da socialidade. As forças de inclusão e exclusão se mostram evidentes para a socialização dentro do modelo e também para o controle, que, por sua vez, se mostra mais forte usando de outras estratégias da gestão.

As dimensões da privacidade, do lugar e da socialização, que refletem a modalidade de trabalho, alvo da presente tese, são destacadas por Crivellari (2002, p. 18) quando, ao pensar na dinâmica do teletrabalho, identifica três problemas cruciais: a invasão de privacidade, ausência do “outro” real e o impedimento à rua ou o encontro com o semelhante. A casa, enquanto lugar íntimo e de significação particular, toma caráter de escritório, de lugar do trabalho

A socialização pode ser entendida como o processo pelo qual uma pessoa aprende os valores, normas e comportamentos exigidos, que lhe permitirão participar, ser aceito, integrar-se como membro de uma organização. A socialização bem-sucedida propicia ao indivíduo: auto-imagens, comprometimentos, valores, talentos e a motivação para assumir o novo papel (VAN MAANEN, 1976).

Do ponto de vista do trabalho, a socialização é um processo complexo, afetado tanto pelas iniciativas organizacionais, quanto pelas iniciativas do trabalhador. O indivíduo não é um simples objeto do processo de socialização, mas também ator, que age na construção de seu próprio processo de inserção e socialização. Na busca de conhecer e entender o

ambiente, o indivíduo se mobiliza para obter e processar as informações que lhe assegurem a sobrevivência e o sucesso no ambiente. A socialização é afetada, ainda, pelas informações anteriores que o trabalhador tem da organização, assim como pela confirmação (ou não) dessas informações. Por isso, a socialização é um processo cumulativo em que as experiências anteriores do trabalhador, tanto quanto as experiências dos demais membros do grupo, somam-se através do tempo. A assimilação das regras e “a incorporação de comportamentos ocorre ativamente com a “interação com membros de seu grupo”, a partir da inserção em um contexto e da participação nas práticas sociais, historicamente construídas (REGO, 1996 citado por OLIVEIRA, 2002, p. 85).

Os processos de socialização conferem à palavra eu o conteúdo de diversos eus, que o indivíduo procura constantemente ordenar. Assim é necessário falar em socialização também no contexto organizacional, onde se sobrepõem constantemente interações do indivíduo com diferentes grupos, com seu trabalho e com a organização, como fenômenos distintos.

Sobre o entendimento do processo de socialização do indivíduo e a construção da sua identidade nessa psicosfera, Milton Santos (1997) bem define que o indivíduo se vê numa dialética de ser todo globalizado e perder-se neste todo; de precisar estar no todo, ser parte deste todo, que na verdade só existe enquanto relação, ou usando as palavras de Milton Santos, “o espaço se globaliza, mas não é mundial como um todo, senão como metáfora, onde “quem se globaliza mesmo são as pessoas e os lugares” (SANTOS, 1997, p. 31).

E quem é esse indivíduo que se vê no todo, mas precisa se enxergar único? Como estar junto, fazer parte para se reconhecer num espaço global ou mundial? Mais nos interessa perguntar: como o trabalhador lida com a dialética de ser parte de um todo globalizado na organização?

Faz-se necessária uma distinção de conceitos entre socialização e socialidade, ambos, imbricados ao tema da presente tese. Discorrer sobre a socialização importa como identificação de um processo pelo qual conceitos, como valores podem ser disseminados e marcam uma inserção e um certo modo de agir dentro de um grupo. A sociabilidade toca na esfera tanto do compartilhar saberes como da interação entre os envolvidos. Mais enfaticamente marca mais que uma condição, mas uma necessidade social.

Maffesoli (1984), ao recuperar pesquisa feita envolvendo o processo de urbanização na Índia, confirma que os valores tradicionais tendem a permanecer vivos nos indivíduos,

apontando para a existência de uma “solidariedade de base que une os habitantes de um mesmo lugar”, ao que chamou de. “socialidade espacial” (MAFFESOLI, 1984 p. 52 e 53). Interessante observar que, segundo Maffesoli (1984), esta solidariedade de base precisa de um lugar, um “encontrar-se” para a sua expressão. O conceito de espacialidade adotado por Maffesoli (1984) é no sentido dado por G. Simmel, ou seja, percebida como “uma forma que se modula de várias maneiras” (MAFFESOLI, 1984 p. 58). Modular-se de várias maneiras nos permite pensar se a dimensão tecnológica configuraria essa espacialidade, ou melhor, se permitiria a sociabilidade do grupo e de que ela se constituiria. Ponto que será discorrido a seguir: o lugar e a interação dos indivíduos ou, talvez, um dos primeiros questionamentos que poderia ser feito é de que forma se daria esse “encontro” no trabalho mediado por TIC?.

O que se destaca no texto daquele autor é a premissa de que há uma necessidade do contato físico, do olhar, do cheiro, de um “estar-junto” como o próprio autor aponta como uma necessidade de um “enraizar” próprio da socialidade. Ainda na afirmação deste autor, tem-se como exemplo do fenômeno, que da mesma maneira como “a casa da infância permanece o paradigma de todas as raízes ou de toda busca de raízes, o espaço local é o fundador do “estar-junto” de toda comunidade.’ (MAFFESOLI, 1984 p. 54). A necessidade do encontro físico, como defendida por Maffesoli, não se deve à época em foram publicados, ou seja, pela impossibilidade ou desconhecimento de uma interação que se daria não presencialmente.

Dessa forma, Maffesoli (1984) também esclarece a representação que os ambientes tomam por evocar a presença do indivíduo, das significações vividas no local, ou seja, o apego à casa, à terra, ao território e aos costumes aí adquiridos repousa nesse caráter sagrado. Ainda tratando das significações que o indivíduo imprime no local, Maffesoli (1984) assume que essas significações são cheias de imaginários que se tornam impregnados no local, ou seja, se territorializam. Na comunidade, criam o consenso, a comunhão das idéias. O espaço é o lugar das figurações e isso significa dizer que há uma inscrição mundana nas representações ou, como o autor citado afirma, os nossos sonhos e práticas cotidianas se enraízam e se territorializam num húmus que é fator de socialidade. Maffesoli lembra que Durkheim definia a sociedade como uma “comunidade de idéias”, o que já é reconhecer a importância do imaginário”, mas para o autor citado: “poderíamos acrescentar: uma comunidade de idéias locais, adquirindo assim uma visão mais precisa das representações sociais”. A espacialidade é percebida como a estreita relação entre o espaço e a socialização do indivíduo. Mais que isso, tanto o espaço amalgama as representações sociais, como o lugar também interfere nas próprias significações. Como nos esclarece

Maffesoli, “a espacialização que serve de suporte ao pensamento, mostra-se como causa e efeito da socialidade. (MAFFESOLI, 1984 p. 55- 57)

A espacialidade tem, portanto, o papel de “enraizar” o que é dinâmico. Que a própria angústia do tempo passado, torna-se aplacada, de certa forma, na concretude da existência local. No espaço, no dia-a-dia e, principalmente, nas representações investidas nos lugares, o indivíduo eterniza a experiência. O vivido passou, mas a representação permanece no local.

A espacialidade, de certa forma, suaviza a angústia do tempo que passa, na medida em que se cria nos espaços a expressão do presente, ritualizada no cotidiano. Também fixa histórias passadas, sedimenta o apego afetivo que liga o indivíduo, o grupo ao território, ao local. Como discorre Maffesoli, “a espacialidade é o tempo em retardo, é o tempo que tentamos frear, e daí a importância da ritualização na vida do dia-a-dia que, pela repetição, representa e mimetiza o imutável” (MAFFESOLI, 1984, p. 57).

Assim, o lugar é a concretização da ação ou “o lugar onde a complementaridade se exprime, onde se dá a partilha e, portanto, onde se constitui o social” (MAFFESOLI, 1984, p. 59). Ainda que o lugar possa ter diferentes configurações ou que esse encontro seja esporádico, as significações investidas sobre o local permanecem e asseguram um “quê” de presença, de perpetuação. É nesta necessidade de um “estar-junto” e de um local que represente esta história, que está a força que constrói o social, onde a urbanidade, a presença da cidade opõe-se ao vazio. E mesmo que a presença seja uma possibilidade, algo prometido, esperado, ela pode ser vivida cotidianamente e, assim, regularmente aproveitada, marcando a força constituinte do social. O olhar de Maffesoli (1984) para as ruas, buscando compreender como se dá a socialização, registra uma espécie de “tela” das interações sociais, pintada no lugar onde elas acontecem e ao mesmo tempo contaminada por elas. Para ele, “a trama social possui a fisionomia das ruas que a compõem”, é o lugar onde existem os códigos, rumores, intrigas, ódios e solidariedades, como também a expressão de “situações e hábitos particulares de uma cidade, de um vilarejo, de um bairro” (MAFFESOLI, 1984 p. 62). Mais que um mero registro do que se vê, a idéia de uma tela sugere interpretação, sentido, olhar. Assim, também, a relação presencial confere à socialização uma necessidade particular de viver certas experiências.

Oliveira (2002) corrobora com a percepção de que a interação se dá na presença, em que cada situação “permite marcar as relações intersubjetivas, através do jogo dos tempos, dos

modos, das pessoas, através das escolhas lexicais, dos esquemas incoativos” (OLIVEIRA, 2002, p. 87).

No trabalho, a trama também é construída no atrito das relações que se dão no local, porque exigem mais que palavras, procedimentos, regras, normas. As interações sociais que ali se concretizam são também contaminadas pelo local, onde um código próprio também se mantém. Tomando a citação acima de Oliveira, esta poderia ser comparada à fala de uma mãe que, ao repreender o filho publicamente, pode usar de um conjunto de palavras extremamente polidas e até carinhosas, mas que somente o filho é capaz de traduzi-las em seu significado pleno, expresso no tom de voz, no gestual, no olhar. Também se pode inferir acerca das interações de trabalho que criam, a partir da cultura e das relações estabelecidas, um significado próprio que cabe aos membros decifrar, interpretar e agir. Mais que isso, a interpretação é construída sobre experiências vividas que se atualizam no momento. Como observado por Oliveira (2002), há que se observar muito mais o conteúdo implícito nas intenções que o explícito das interações. A fala dos atores é situada, ou seja, há um sentido, um objetivo e uma ação que não estão, por completo, pré-estabelecidos, mas decorrem das interações, das relações hierárquicas, num coletivo. (OLIVEIRA, 2002, p. 87).

A esta condição de interação, que é fruto e condição do presente, bem como da particularidade de cada momento e de cada contexto, Maffesoli (1984) lembra que os atos do dia a dia, da vida banal, constituem uma “ambiência”, como um solo na qual se encerram os momentos de interação. Assim, se dão diversas e distintas formas de socialidade, marcadas pela particularidade do momento, do contexto, dos atores.

Maffesoli (1984, p. 61) esclarece que,

Não há nada de comum entre a praça junto à saída de uma fábrica e a praça do mercado ou dos velinhos ociosos, como não há entre o burburinho dos botequins e o rumor de uma manifestação e, no entanto, todos esses elementos (e outros ainda) perfazem juntos um território e suas particularidades, a especificidade da poesia cotidiana que se vive mais do que se verbaliza e que, por ser obra coletiva e anônima, é expressão gestual e plural da vida social em seu desenvolvimento.

Como foi abordado anteriormente neste trabalho, reconhece-se o universo de possibilidades e facilidades viabilizadas pelas tecnologias, que são, inclusive, alvo de interesse da organização moderna (como a supressão do tempo, através de eliminação de espaços de transporte de mercadoria e de informação). No entanto, sob a ótica de autores como Maffesoli (1984), percebe-se a necessidade do encontro. E de que tipo de “encontro” se

fala? Ao refletir sobre o que Maffesoli (1984) pontua como necessidade do encontro, da partilha, da complementaridade, trata-se da interação entre sujeitos, que, de fato, encontra-se no cotidiano presente.

Ao questionar como se dá esse encontro e se o “estar-junto” pode ser percebido nas atividades de trabalho mediadas por TIC, a presente tese posiciona-se em concordância com o autor supracitado, ao defender os lugares de existência, onde se dá a história e a relação se estabelece.

Pensando nas organizações, no espaço do trabalho, pode-se olhar de forma análoga e inferir que ele abraça as idéias, o espaço da comunhão e da diversidade de idéias e o estar-junto que também criam representações sociais. Assim também propõe Maffesoli (1984), ao interpretar a constituição da cidade como um território definido, mas também como expressão do desejo das pessoas em permanecer junto e que pode se expandir ou se realizar de diversas formas territoriais, seja numa igreja, num mercado ou quaisquer outros lugares de socialidade.

Observa-se que os conceitos expostos traduzem a criação de um laço próprio entre os indivíduos, um conjunto de práticas, costumes, hábitos próprios de determinado grupo social. O universo do trabalho encerra também o estabelecimento de laços e sua importância na definição de regras e “esquemas” que definem o seu funcionamento a organização. No trabalho, o conjunto de regras, normas, crenças e valores constituem a cultura organizacional.

Ao perceber os aspectos pessoais e subjetivos existentes, evidencia-se que há uma ansiedade pessoal, própria da necessidade do trabalhador em descobrir signos, de se reconhecer, como também de perceber as dimensões da sua posição dentro da organização.

Nesse sentido, certo “desconforto” também é apontado, de maneira metafórica, por Srour (1998), quando descreve a necessidade do trabalhador em interpretar o mundo ao seu redor. Nas palavras do autor citado, nessas circunstâncias,

O ar parece vibrar, impregnado por sutis reverências e por conteúdos furtivos, por mil cumplicidades que códigos e jargões disfarçam. Para não dar um mau passo, o recém-chegado mantém-se alerta: desliza com prudência minuciosa, procura captar significados nas entrelinhas, mede e compara silêncios e posturas; pouco se atreve a dar notícia de si, para não destoar; sabe-se estranho, forasteiro, outro – tal qual um imigrante; pisa em ovos, cheio de dedos e medidas, move-se nos limites das boas maneiras, escuda-se nas idéias recebidas do senso comum. (SROUR, 1998, p. 67).

Na citação de Srour (1998), percebe-se a ênfase dada à medida, ao tato, ao cuidado e até o receio com que o recém-chegado tenta inserir-se no contexto da organização. Deste movimento de inserção, culmina a assimilação de práticas, políticas, ferramentas, sistemas e de um modo próprio de ser e de agir da organização. As relações são definidas e os espaços marcados. Os resultados esperados e valorizados são percebidos e a forma de agir para obtê-los é decodificada. As relações pessoais, quer sejam presenciais ou mediadas pelas tecnologias de informação e comunicação, são estabelecidas. Porém, mais que um processo de treinamento, esta adaptação implica na socialização do trabalhador na cultura da organização.

Oliveira (2002) considera a cultura como uma força propulsora na incorporação de elementos do ambiente, a partir da interação com outros membros. Esta autora lembra que a atividade de trabalho envolve um constante aprendizado dos trabalhadores e implica em processos permanentes de raciocínio, abstração e julgamento que apontam para relações de causa e efeito, como também da interpretação dos seus atos dentro deste contexto. Destaca ainda que as formas já consolidadas são incorporadas a partir da inserção no grupo, da interação com outros membros, da participação em práticas sociais construídas. Como define Oliveira, “cultura é, assim, pensada como uma espécie de “palco de negociações”, em que seus membros estão em constante movimento de recriação e de reinterpretção de informações, conceitos e significados” (OLIVEIRA, 2002, p. 84).

Voltando a Milton Santos (1997), entende-se a questão do “pertencer para ser” que também corrobora com a perspectiva de que o trabalho ocupa o lugar de um acontecer na vida do indivíduo. Esse acontecer, por sua vez, se dá por uma solidariedade que, ainda que efêmera, é essencial para o indivíduo. O autor citado enfatiza que

[...] o que globaliza separa; é o local que permite a união. Defina-se o lugar como extensão do acontecer homogêneo ou do acontecer solidário e que se caracteriza por dois gêneros de constituição: uma é a própria configuração territorial, outra é a norma, a organização, os regimes de regulação. O lugar, a região não mais o fruto de uma solidariedade orgânica, mas de uma solidariedade regulada e organizacional. Não importa que esta seja efêmera. Os fenômenos não se definem, apenas, pela sua duração, mas também e, sobretudo, pela sua estrutura. E, afinal, o que é longo e o que é breve? (SANTOS, 1997, p. 37).

Acerca da solidariedade, esta se dá completamente revestida de um interesse de pertencer, de existir em um dado contexto, compartilhado com o outro. Nesse sentido, Maffesoli (1984, p. 62) também confere ao espaço, o lugar onde isso é possível, ou ainda, onde essa possibilidade se torna real e enfatiza que “a base da existência cotidiana é a comunidade ou solidariedade local. Quando “tudo se sabe” em tal bairro ou tal rua, o que está em jogo é a partilha diária dos afetos, da palavra, e muitas vezes também dos bens. A inscrição espacial estrutura essa socialidade de base. A mercearia, as lojas, as praças, os mercados, os lugares públicos, etc. significam as várias ocasiões em que se vive, conjuntamente e sem brilho, o crucial problema do tempo que se passa” (MAFFESOLI, 1984, p. 62).

A afirmação de Maffesoli (1984) ecoa na fala de uma profissional entrevistada na presente pesquisa, que, ao se perceber “fora” do discurso da casa, de tão envolvida com o discurso do trabalho, busca na espacialidade, o contato físico, presencial e até rotineiro com o outro.

DSC:

Eu procurei melhorar: eu sento cruzo as pernas no sofá, de frente para a televisão, ligo o computador e assisto à novela enquanto trabalho ao mesmo tempo, para poder ver se eu consigo conversar com as outras pessoas sobre o que elas estão falando. Não sei falar sobre a novela “Caminho das Índias”(psicóloga, numa organização privada).

Nota-se que a socialidade no trabalho influencia o processo de aprendizagem não somente enquanto assimilação de valores da cultura, de regras ou de técnicas de um fazer particular de cada trabalho, mas de conhecimento do próprio trabalho. Nessa esfera, alguns autores debruçam-se na investigação acerca dos ganhos do processo coletivo. Oliveira (2002) pesquisa sobre aquilo que o homem pode fazer de forma autônoma e o que realiza em colaboração com outros elementos de seu grupo social e identifica que os espaços coletivos compreendem um ambiente compartilhado, onde se inserem os recursos humanos disponíveis, ocorre a interação e as redes de comunicação informal são estabelecidas entre eles. Além disso, segundo a autora citada, o ambiente físico oferece possibilidades de ver, tocar, observar, deslocar, comunicar verbalmente e não-verbalmente, que contribuem no desenvolvimento de certas habilidades inerentes aplicáveis ao trabalho. (OLIVEIRA, 2002,

p. 90). Mais uma vez, observa-se a ênfase no aspecto presencial, no contato pessoal, físico e direto. Como esclarece Oliveira, nos espaços coletivos de trabalho, os trabalhadores podem compartilhar meios de trabalho e artefatos comuns, que promovem uma ação interdependente. O espaço possibilita a observação mútua, a escuta simultânea das conversações, a troca de objetos, a comunicação verbal e não-verbal.

A possibilidade ou a existência de espaços de cooperação também implica no desenvolvimento de uma cognição social, ou seja, do desenvolvimento de um conhecimento coletivo do trabalho, como anuncia Oliveira, resgatando o conceito proposto por Benchekrout (2000) que postula que as atividades de trabalho são “orientadas por objetivos de performance e de eficácia, mas elas cumprem igualmente papel do desenvolvimento do coletivo e de uma comunidade de prática e de *métier*”. (BENCHEKROUN, 2000, p. 3 citado por OLIVEIRA, 2002, p. 90).

Em sua pesquisa envolvendo equipes de uma área médica, Oliveira (2002) observou a posição individual de cada membro, bem como a movimentação existente em torno de cada profissional, com base num conjunto de saberes reunidos e sua aplicação em dada situação. Oliveira (2002) constatou que o processo de tomada de decisão e ações casadas é dinâmico e exige troca de saberes que são demandados na ação imediata. Concluiu a autora citada que a relação não somente é situada, ou seja, ela é contextualizada dentro de uma problemática, como também reflete num processo que é construído coletivamente na ação. Ficou evidenciada na espacialização construída e partilhada, uma “necessidade recíproca de maior audibilidade e de maior visibilidade advinda de sua característica presencial”. A autora citada identificou ainda que, na busca para eliminação de incertezas acerca de um diagnóstico clínico, as conversas na equipe de trabalho ocorrem simultaneamente, são entrecortadas por interjeições, por observações seguidamente repetitivas, onde surgem as trocas importantes que permitem a definição do diagnóstico, a confirmação ou não de uma hipótese. A hipótese, por sua vez, confirmada ou não, foi construída desde o prontuário, debatida ao longo do exame e concluída na decisão diagnóstica (OLIVEIRA, 2002, p. 93).

De forma análoga ao que foi constatado na área médica por Oliveira (2002), percebe-se que a tomada de decisão, mesmo em diferentes atividades de trabalho, é fruto de uma interação entre os trabalhadores que ocorre no momento de conflito ou dúvida e é marcada por comunicações outras, além da fala. Não se pretende aqui empreender maior aprofundamento ou mesmo uma análise comparativa de resultados operacionais entre um

trabalho individualizado comparativamente a um trabalho coletivo ou mesmo a um trabalho coletivo presencial. Importa observar que, ao analisar a diferença entre as diferentes formas de organização do trabalho, estamos reconhecendo a interferência da presença do outro nas atividades de trabalho e, em decorrência disto, no resultado obtido, conforme ocorreu na pesquisa supracitada.

O movimento de socialização ou de aprendizado de um conjunto de normas, regras, valores e de uma forma de agir marca, portanto, a “interiorização de subdivisões de mundos institucionais especializados e a aquisição de saberes específicos e de papéis direta ou indiretamente arraigados na divisão do trabalho” (DUBAR, 2005, p. 118). Como já foi mencionado, o processo de socialização revela tanto a força da organização para modelagem do indivíduo, como aponta para a necessidade deste de se sentir inserido, e ainda como uma variável importante do desenvolvimento coletivo.

Morin (2001) observa que, enquanto a sociedade vive a dialética entre o desaparecimento gradual do emprego permanente e o surgimento das novas tecnologias e organização do trabalho, ocorre o fenômeno de milhares de pessoas trabalhando excessivamente e tantas outras buscando oportunidades. Este desequilíbrio sugere a necessidade de o trabalhador agarrar-se mais fortemente ao seu trabalho, não só pelas razões econômicas, mas também pela mensagem de inclusão e exclusão que se disseminou sobre o valor do trabalho. Entende-se, portanto, como força de exclusão e inclusão, o movimento que no trabalho permite ao indivíduo inserir-se ou fazer parte deste espaço de produção ou, como afirma Cocco (1999, p. 286), “para existir produtivamente o indivíduo trabalhador precisa se encaixar nas redes de trabalho social. O coletivo é o modo de existência subjetiva da singularidade”.

No processo de inserção na organização, o trabalhador pode se sentir estigmatizado, gerando desgaste e ansiedade. Essa estigmatização pessoal pode ser motivada, por exemplo, pela diferença de uma vestimenta de identificação, pela identificação ou rótulo “em treinamento” estampado num crachá, pelos termos de identificação como recruta, trainee, estagiário, júnior, etc ou, mesmo, por uma posição isolada, uma sala, por estar ainda em sala de aula, ou lugar que não seja o do próprio escritório onde as coisas “acontecem”. O fato de se sentir estigmatizado já revela parte do processo, onde o desejo de ser igual, de pertencer, ou seja, o desejo de ser aceito é uma força propulsora para a socialização, como também evidencia a necessidade de um contato próximo, presencial, que oportuniza tanto o aprendizado como também a aceitação mútua dos membros. Ritos como sair para o almoço

(desde os grupos que saem juntos ao local que se assentam no refeitório da empresa), as idas para um café na copa, a saída em conjunto no final do dia podem ser percebidos como momentos onde essa socialização se evidencia. Mais uma vez, desponta a importância do lugar e da presença física nas relações.

Ainda tratando do movimento cotidiano, Maffesoli (1984 p. 55) reflete que ele nada tem de desprezioso e as “representações sociais encarnadas no cotidiano e na proximidade serão todas constituídas de um interesse do aqui e do agora que faz da existência, em sua palidez e excessos, uma obra poética.”

Autores como Izerrougene, Urpia e Almeida (2010) apontam que no capitalismo informacional, o predomínio da incerteza e a imprevisibilidade, faz com que a cooperação seja dinâmica, baseada em formas horizontais de comunicação, envolvendo um trabalho polivalente em uma capacidade de resposta não prescritível. Para estes autores, “a cooperação não pode mais ser reduzida e confundida com a cooperação tecnológica e comercial, que tem como finalidade central a redução da incerteza e a gestão da escassez” (IZERROUGENE; URPIA; ALMEIDA, 2010, p. 80). Na produção de conhecimento por conhecimento, busca-se a cooperação para atividade criativa, dada a possibilidade das redes virtuais que a tecnologia permite. As TIC configuram objeto de consumo e de ferramenta de trabalho.

Observou-se que o trabalho coletivo nas atividades mediadas pelas tecnologias, como tratado neste estudo, não traduz na interação social debatida por Maffesoli (1984), Oliveira (2002), Cocco (1999) e outros. Não se percebe a priorização de espaços de relacionamento ou troca entre os trabalhadores, a não ser de informações que sejam alvo de interesse enquanto objeto de trabalho. O que se apresenta é o uso das TIC na mediação de atividades de trabalho como instrumentos canalizadores dos fluxos de informação e não necessariamente como veículos promotores de troca ou de desenvolvimento, conforme abordado aqui. Neste sentido, percebe-se o coletivo mais como soma de partes ou de ações interdependentes, que ao mesmo tempo em que vinculam o trabalhador na rede social também o anulam, o isolam da relação com o outro (COCCO, 1999). Uma das conseqüências dessa possibilidade ou, mais apropriadamente, dessa condição de interdependência é que não há o tempo de produção ou o tempo de trabalho existindo isoladamente, enquanto momentos distintos. O que gera uma conseqüência imediata: também não se tem o tempo de trabalho em conjunto. Cocco entende que “à medida que a produção é socializada, podemos dizer que todos participam da produção de tudo e que não

é mais provável separar de maneira clara e precisa o tempo do trabalho do tempo de vida” ou ainda nas palavras deste autor, “o tempo de vida como um todo é subsumido no capital” (COCCO, 1999, p. 288).

Postula Crivellari (2002, p. 15), que as relações dadas no âmbito virtual apresentam certa independência do real, uma vez que neste universo, ainda que completamente revestido de significações do real, os indivíduos encontram espaço para que os jogos sociais ganhem um formato idealizado, ligados pelos fios invisíveis da rede.

A Internet, com suas salas de discussão, sexo virtual, cursos à distância, imagens produzidas, fotos recompostas, jogos... É um espaço de sociabilidade. Pela sua irrealidade, impessoalidade. Quem é o outro com quem se fala? São indivíduos que se conectam mediados por aparelhos, supervisionados por algum big brother (orweliano ou mesmo da “rede Globo”). (CRIVELLARI, 2002, p. 15).

Crivellari (2002, p. 19), destaca a dificuldade de troca e da construção de significados nos espaços de trabalho e da vida, apontados como elementos importantes no teletrabalho: ausência do contato face-a-face; a solidão (falta da troca de idéias); a autodisciplina imposta pela ausência de limites externos; a não existência de corte entre a vida privada e a vida do trabalho.

A discussão envolve não somente a realização de tarefas padronizadas ou prescritas, até porque como já foi exposto, esta não é a característica do trabalho informacional. Mas os reflexos sobre o trabalhador, como também dos resultados dessa relação mediada. Izerrougene, Urpia e Almeida (2010) lembram que há um trabalho afetivo de contato e interação humana, que ultrapassa as tarefas analíticas e simbólicas no trabalho intelectual, nos serviços cujos produtos são satisfação, conforto e bem-estar. Estes produtos, como lembram os autores citados, são intangíveis, envolvem uma vasta gama de atividades (assistência médica, educação, finanças, transportes, segurança, diversões e publicidade), onde são exigidas flexibilidade e aptidões dos trabalhadores nelas inseridas. “São caracterizados em geral pelo papel central desempenhado por fatores como conhecimento, informação, afeto e comunicação” (IZERROUGENE; URPIA; ALMEIDA, 2010, p.80 e 81). Estes autores lembram ainda que, segundo a visão dos pensadores que consideram a intersubjetividade no processo de comunicação (referindo-se a Merleau-Ponty, Wittgenstein, Bourdieu, Morin e outros), o efeito circular corresponde a uma atuação entre os sujeitos de tal forma que receptor e emissor são atores na construção do sistema, onde a essência da comunicação reside precisamente em processos relacionais e interacionais. O indivíduo é sujeito e agente, interpreta e simboliza, ou seja, as relações configuram um sistema de

comunicação e “todo comportamento humano passa a ter valor comunicativo e, como a comunicação não ocorre sobre fatos situados fora das relações sociais, ela cria realidades” (BERGER; LUCKMANN, 1992 citado por IZERROUGENE; URPIA; ALMEIDA; 2010, p. 81).

De acordo como o exposto, a organização dos processos de trabalho e a forma como o trabalhador se percebe no grupo tanto comprometem a sociabilidade, como denunciam aspectos modeladores do comportamento, que acabam por ser reproduzidos entre os indivíduos.

O presente estudo confirma, a partir, principalmente, da percepção dos trabalhadores entrevistados, que o ambiente de trabalho sofreu significativas mudanças nas relações interpessoais e que tais mudanças advêm, em grande medida, da fluidez característica do contexto de trabalho, das distâncias tanto físicas como relacionais, do ritmo acelerado que impera no cotidiano e cria outras prioridades. Enfim, há um esvaziar das relações e os relatos a seguir são exemplos dessa constatação.

DSC:

Mas eu gosto muito de levantar da minha sala e ir lá pessoalmente bater um papo e conversar. Eu gosto de uma relação pessoal, acho que é muito gratificante e tem pessoas que eu já vi que não. Eu tinha colega que já tinha uma dificuldade de relacionamento interpessoal. Excelente profissional, competente, era até um gerente que chegou a ser diretor. Quando instituiu o e-mail, o cara entrava, trancava numa sala, praticamente ele fechava o expediente dele ali. Tudo dele era na burocracia e no e-mail. O e-mail ou o workflow no serviço para tramitar os processos na empresa, ele vem para somar em termos de racionalizar, agilizar, minimizar custo, minimizar tempo e esforço das pessoas. Mas a partir do momento em que eu me sento numa sala e começo a mandar um milhão de e-mail para as pessoas, gerar template, formulários desnecessariamente porque eu fico o tempo todo, o dia inteiro pendurado... Fica passando e-mail o dia inteiro, é complicado. Eu via que com relação ao relacionamento interpessoal, a ferramenta da internet, por exemplo, algumas pessoas que já eram isoladas, elas podem tender a isolar a pessoa. Então, posso vir a perder um contato mais pessoal. Aí, os resultados afetam. [...] Eu gosto desse relacionamento pessoal. [...] já tive colega que trabalhava ao lado meu na mesa e ele era capaz de mandar um e-mail. Sentava aqui ao meu lado, a menos de três metros. Ele me mandava um e-mail e às vezes eu só conseguia entrar no e-mail a tarde, porque estava trabalhando e poderia ter virado para mim e falado isso e isso, assim. Eu resolvia e matava a charada. (M, professor e analista de sistemas 1, numa empresa pública).

A gente perdeu essa coisa de estar do lado, de individualidade, de conversar com as pessoas, de trocar informação. Está muito “maquinal”. Está muito impessoal na verdade. A gente conversava mais, mas hoje em dia, está cada um no seu bureauzinho e olhe lá. Eu acho que a gente perdeu um pouquinho isso da comunicação humana mais eficaz. Quando você tem todas as ferramentas na sua mão, você não precisa conversar muito para procurar ajuda. A ajuda que você precisa às vezes está na máquina. Eu acho que quebrou muito isso dessa comunicação humana que é muito importante para a gente entender qual é a demanda do outro, o que é que ele quer. (bibliotecária 1, numa instituição de ensino pública)

Atualmente, nas relações pessoais, existe uma distância muito maior do que era no passado. Acho que as relações no passado eram mais duradouras, mais afetivas. Hoje, eu percebo que a gente estabelece laços, cria um ambiente bastante favorável ao trabalho até porque a gente fica muito tempo aqui dentro. Mas é mais superficial...Dá uma sensação de passageiro. [...] Eu costumo brincar que não existe aderência. Até o local de trabalho mostra isso, porque se você perceber são poucas as pessoas que tem uma foto de família na mesa de trabalho, que tem uma foto de colega ou mesmo alguma coisa que seu colega te dá de presente. Falta hoje mais aderência. Até por causa da mobilidade que as pessoas têm. Hoje, o fulano está aqui, amanhã ele vai transferido para o Rio de Janeiro e depois para outro lugar. Ele estabelece contatos, faz amigos nesse meio todo, mas de uma maneira mais superficial. (...) Eu preciso estar o tempo todo nivelando as meninas que trabalham comigo e, fisicamente, a gente não fica todo mundo junto, porque cada uma está em um lugar. Então o email é o melhor recurso para poder nivelar, para poder manter as pessoas informadas no tempo que elas precisam. Então, eu acabo fazendo isso é à noite. Ou então, mando mensagem pelo celular de todas elas, porque é a forma que eu encontro. (psicóloga numa empresa privada)

Com as tecnologias de informação, houve um estado psicológico modificado, a começar pela família. As pessoas não conversam mais, não têm a hora do jantar, não tem a hora do almoço, onde as pessoas confabulavam, trocavam idéias. (médico do trabalho).

Na balança, você tem mais perdas do que ganhos. Mesmo com redes sociais, salas de bate-papo, mesmo com videoconferência, etc. O universo traz mais acomodação, mais ociosidade; traz mais timidez, além do déficit de atenção. Isso se dá, principalmente, nas novas gerações, que costuma só ler em computador e não se concentrar e não abrir a cabeça para outros assuntos relacionados aos seus interesses. (analista de sistemas 2, numa empresa privada)

A diferença do desempenho se faz na experiência, pelo aprendizado, que se dá pelas relações, onde se podem entender as nuances do ambiente. (administrador de empresas, numa empresa privada)

Em relação à dinâmica do tempo do trabalho moderno, Sennett (1999, p. 118) afirma que “a seta do tempo se partiu; não tem trajetória numa economia política continuamente replanejada, que detesta a rotina, e de curto prazo. As pessoas sentem falta de relações humanas constantes e objetivos duráveis”. O mesmo autor ainda questiona a possibilidade do ser humano desenvolver uma narrativa de identidade e história de vida numa sociedade

composta de episódios e fragmentos, onde a nova economia alimenta a experiência com a deriva no tempo, de lugar em lugar, de emprego em emprego (SENNETT, 1999, p. 27).

Corroborando com o pensamento de Sennett (1999), Franco; Druck; Seligmann-Silva (2010) afirmam que a organização do trabalho atual vem minando o processo de construção das identidades, ao valorizar o individualismo, consumismo e a desintegração, numa inversão do ser feliz pelo ter. Os mesmos autores acrescentam ainda que, dessa forma, os indivíduos são levados a um “esvaziamento interior”, a “negação dos sentimentos e valores humanos, perdendo-se a noção de pertencimento à própria espécie humana”. (FRANCO; DRUCK; SELIGMANN-SILVA, 2010, p.234).

Interessante observar que, ao mesmo tempo em que as organizações defendem o chamado trabalho em equipe, percebe-se a existência de um agrupamento de pessoas com pouca coesão. Como Sennett (1999, p. 118) lembra, “o trabalho de equipe é a prática de grupo da superficialidade degradante”.

Essa superficialidade foi exposta por Franco; Druck e Seligmann (2010, p. 234) que diante da imposição do paradigma da excelência, tão adotado nas empresas atualmente e que tem imbricado nele as idéias de perfeição e superioridade, os trabalhadores se vêem diante do dilema de aderir ou ser excluído, o que “dá lugar a uma verdadeira coação ao fingimento – pois todos precisam mostrar-se excelentes, energizados para cumprir as metas e, por conseguinte, fingir (até para si mesmos) que estas são sempre alcançáveis”.

A excelência, por sua vez, se expande para produtos, materiais, métodos, processos e pessoas, que faz emergir “uma espécie de coerção à perfeição humana, algo que se transformou em inventiva onipotente e onipresente nas empresas” que se mostra “profundamente perversa, na medida em que ignora os limites e a variabilidade dos processos fisiológicos e mentais dos seres humanos, (FRANCO; DRUCK; SELIGMANN-SILVA, 2010, p. 234). Paradoxalmente, parece que a excelência está na medida da precarização do trabalho, da “perda da razão social do trabalho com sérios impactos no imaginário social, gerando violência e adoecimentos, caracterizando uma condição de vulnerabilidade e desfiliação social” e acaba por consolidar “o processo de coisificação das relações humanas e de personificação das coisas” (FRANCO; DRUCK; SELIGMANN-SILVA, 2010, p. 234).

Ainda que o trabalhador reconheça que o modelo de organização do trabalho e a pressão imposta refletem uma precarização do trabalho, prevalece a “coisificação das relações”

como apontaram Franco; Druck; Seligmann (2010, p. 234), como denuncia o relato de um dos entrevistados no presente estudo,

DSC:

O mundo está assim. Quando se contrata uma pessoa e quando eu contrato uma pessoa, eu espero a mesma coisa: eu espero que a resposta seja muito rápida, porque a cobrança vai ser forte. Você reproduz o modelo. E, mesmo que você saiba que esse modelo não é o correto, ou que ele precisa de uma reformulação, é inevitável que você repasse porque você está sendo cobrado. Se você não cobra, você é atropelado; outra pessoa vai ser muito mais rápida do que você e vai te substituir. (analista de sistemas 2, numa empresa privada)

Também corroborando com essa percepção e reconhecendo a necessidade do contato pessoal, o administrador de empresas, descreve a frieza e a possível distorção, que percebe haver nas relações mediadas por TIC:

DSC:

Pelo skype, você tem a possibilidade de simulação. Para mim, ainda é muito frio, para você tomar uma decisão de contratar o número um de uma unidade. Já fiz a análise curricular, já fiz um telefonema, levantei informações complementares, mas eu não abro mão, para uma decisão com confiança, de saber como a pessoa é, porque ela pode se armar, ela pode estar preparada num ambiente no skype, onde ela pode estar lendo um material, ela pode estar com um roteiro. O ambiente virtual, por mais que ele tente vender a idéia de que ele é o real, ele não é do ponto de vista comportamental. Sentir se a pessoa treme, se ela está suando, se gagueja, se ela tem um trejeito, se ela um gesto, uma maneira, um foco, que ela pode tentar disfarçar através do skype ou na videoconferência. Quando você está frente a frente com ela, você tem uma certeza maior. (administrador de empresas, numa empresa privada).

### **Idéias centrais constatadas sobre o trabalho mediado por TIC e a sociabilidade, identificadas a partir da percepção do trabalhador**

- a) Os trabalhadores percebem que os possíveis ganhos com a flexibilidade de trabalho em diferentes locais promovida por TIC trouxeram também perdas nas relações interpessoais;
- b) Os trabalhadores identificam superficialidade nas relações, pela ausência do contato físico e rotineiro como o outro e como fruto da incerteza da permanência ou fraco vínculo estabelecido para com as empresas ou ainda pelas constantes mobilidades, que também afastam uns dos outros;
- c) O espaço físico marca e caracteriza as relações estabelecidas e a falta desse espaço comum cria uma lacuna na sociabilidade do grupo;
- d) Revela-se implícita e ao mesmo tempo “ajustada”, a uma condição de realização do trabalho fora das dependências da empresa e fora do tempo definido como sendo parte da jornada de trabalho contratual, que é retroalimentado pelo próprio grupo.

As variáveis tratadas não podem ser vistas isoladamente. Constatada a possibilidade de ampliação dos espaços e do tempo de trabalho pela mediação das TIC, o trabalho segue alcançando outros ambientes, outros “lugares” de existência, mudando as relações interpessoais. Às muitas “facilidades” e ganhos oferecidos pelas tecnologias vinculam-se também prejuízos e o consumir de um tempo cada vez maior da vida. Os efeitos dessa realidade sobre a saúde do trabalhador serão analisados no capítulo 10, que se segue.

## CAPÍTULO 10

### O TRABALHO E A SAÚDE DO TRABALHADOR

#### 10.1 Efeitos da sobrecarga sobre a saúde do trabalhador

O homem que não dispõe de nenhum tempo livre, cuja vida, excluindo as interrupções puramente físicas do sono, das refeições, etc., está totalmente absorvida pelo trabalho para o capitalista, é ainda menos que uma besta de carga. Fisicamente destruído e espiritualmente embrutecido, é uma simples máquina para produzir a riqueza alheia. E, no entanto, toda a história da indústria moderna demonstra que o capital, se não se lhe põe um freio, lutará sempre, implacavelmente e sem contemplações, para conduzir toda a classe operária a esse nível de mais baixa degradação. (MARX, 1985, p. 52).

A sobrecarga de trabalho, no entanto, não pode ser percebida numa simples relação de causa e efeito com o aumento da jornada. A sobrecarga de trabalho encerra em si o próprio movimento de valorização da ampliação de espaços e da alteração de significação dos mesmos. Não são estranhas aos membros do grupo as queixas ou mesmo as constatações de uma alteração de saúde em função do trabalho. Ao contrário, em muitos casos, o que se observa é que isso é “parte da atividade”, ou seja, o estresse é esperado e compreendido como consequência “natural” das atividades atuais. É sobre esse “algo a mais” que um número de horas acrescidas na jornada, mas que, somado a essa ampliação ou aderido a essa jornada, e que vem sobrecarregando o trabalhador, que a presente tese propõe discutir.

Analisar a carga de trabalho implica na observação tanto do tipo de trabalho realizado, como na sua forma de organização. Percebida como uma atividade de constante raciocinar e elaborar respostas para os problemas do trabalho, não há, portanto, como negar que a intensificação promovida (também) pela ampliação de uma jornada, acarreta um seqüestro de um tempo de descanso e de recuperação da condição do desgaste sofrido pelo trabalhador. É preciso enfatizar que não são apenas as horas de trabalho a mais o fator que compromete a saúde do trabalhador. O grau de exigência e outros elementos da relação de trabalho contribuem significativamente no aumento da pressão sofrida pelo trabalhador, como observa Rosso (2006, p. 33), se “por um lado, a secular tendência de redução da jornada de trabalho perde força”, por outro, “as condições de trabalho agravam sua intensidade e os requerimentos impostos aos trabalhadores/as, em meio a uma plêiade de outras tantas exigências paralelas” e o que se pode concluir é que a “combinação de tais

elementos sugere fortes impactos sobre a saúde dos/as trabalhadores/as, em seus aspectos físico, emocional e cognitivo”.

Tomando o cuidado para não simplificar um fenômeno tão complexo, registra-se, por ora, apenas algumas considerações sobre a saúde e o trabalho, buscando enriquecer e ampliar a discussão sobre as atividades de trabalho mediadas por TIC e suas consequências para o trabalhador. Reconhecer onexo causal entre as atividades de trabalhos quais sejam as possibilidades de adoecimento não é tarefa simples ou fácil. No entanto, dadas as condições já abordadas até aqui, mostrou-se importante refletir também sobre este aspecto. A dificuldade de penetrar neste tipo de investigação dá-se pelas próprias variáveis do fenômeno. Como observam Jacques e Codo (2002), a introdução de novas tecnologias, dentre outras reviravoltas contemporâneas, tem mudado significativamente o trabalho, transformando-o numa “caixa preta à qual os profissionais e pesquisadores precisam desvelar”. (JACQUES; CODO, 2002, p. 26).

Concordantemente, Franco; Druck; Seligmann-Silva (2010, p. 232) consideram que a organização e as condições de trabalho “têm se caracterizado pelas metas inalcançáveis e pelo ritmo intenso de trabalho favorecidos pelo patamar tecnológico da microeletrônica”, marcadas por “forte pressão de tempo somada à intensificação do controle ou da instrumentalização do medo à demissão conduzem à intensificação do trabalho”. Os mesmos autores acrescentam ainda que “o aumento da competitividade também contribui para esta intensificação” e acarretam “ressonâncias negativas para a sociabilidade e para a saúde mental”.

Nos relatos abaixo, fica evidente a cobrança por cumprimento de metas, como elemento de pressão e sofrimento do empegado.

DSC:

Eu trabalho nos finais de semana. Eu trabalho nas minhas férias. Eu estou aqui e tem processo ali. Ontem duas vezes me ligaram do gabinete, falando sobre processos e eu de férias. Eles têm que fazer isso, porque precisam fechar o relatório deles e precisam de mim. Acho muito difícil regulamentar essa carga horária. [...] A gente termina se acostumando com isso. [...] Eu sofro muita pressão. Eu já tive problema de coração, há três anos atrás. Tem uma carga hereditária, mas o meu trabalho desgastante obviamente foi uma causa. É preciso ver isso com muito cuidado. A cobrança da produção eu acho que é o pior. É uma das coisas mais angustiantes que tem e acho que em quase todas as profissões tem isso. As cobranças de metas, metas, metas. (desembargadora do TRT).

Há três anos atrás, eu tive um pique de estresse muito grande, muito relacionado a essa velocidade, às cobranças. Eu trabalhava numa empresa que as cobranças eram muito fortes, muito imediatas. Eu tinha horário de chegar, mas não tinha horário de sair, em nenhum dia da semana. Isso foi acumulando, acumulou com outros problemas pessoais, acumulou, acumulou, acumulou... E eu decidi: para o mundo que eu quero descer! Eu preciso aliviar a minha cabeça. (analista de sistemas 2, numa empresa privada)

Estudar a carga de trabalho nas atividades de teletrabalho também foi uma preocupação de Oliveira (2002). A autora citada afirma que, para analisar esta variável, é preciso considerar a mediação dos instrumentos usados no trabalho; instrumentos estes que se tornam a cada dia mais complexos. Para Oliveira (2002), a carga de trabalho é composta de um conjunto de atividades, considerando que os trabalhadores estão continuamente “pensando, raciocinando, tomando decisões, muitas delas inconscientes e automatizadas”, entendendo que, “por mais trivial que pareça ser a atividade, no cotidiano do trabalho, e em diferentes graus, há permanente exigência de atenção e trabalho mental”. (OLIVEIRA, 2002, p. 86).

Considerando que as pessoas têm um limite ou capacidade máxima para trabalhar, asseguradas suas condições de saúde e vida, a que se pensar nos efeitos do crescimento do número de horas de trabalho consumidas na vida do trabalhador. Uma vez que a duração da jornada está ligada a uma quantidade de tempo consumida na vida do trabalhador, três questões têm implicação direta: a qualidade de vida (usufruir ou não de mais tempo livre); quantidade de tempo durante o qual as pessoas se dedicam a atividades econômicas; relações diretas entre as condições de saúde, o tipo e o tempo de trabalho executado. (ROSSO, 2006, p. 31).

Frida Marina Fischer<sup>22</sup> apresenta importante consideração acerca do adoecimento do trabalhador. Ela reconhece que, diferente do trabalhador que se acidenta no local de trabalho e que, neste caso, se vê acobertado pela legislação trabalhista e pelo próprio sistema público de saúde, podendo, inclusive, ser indenizado pela empresa, o trabalhador que acaba enfartando após longas e estressantes horas de trabalho não tem como comprovar nexos causais e, conseqüentemente, está descoberto e sem qualquer garantia. Como comprovar a relação de causa e efeito nesse tipo de adoecimento que é ao mesmo tempo inegável? Que dizer, então, do adoecimento psíquico? É a pergunta que se faz.

---

22 Frida Marina Fischer é presidente da Comissão Técnica de Organização do Trabalho da Associação Nacional de Medicina do Trabalho – Anamt – e concedeu entrevista à Revista Carta Capital (SIQUEIRA, 2011, p. 54).

DSC:

Me parece que o empregado ainda não chegou a esse nível de consciência de revelar para o médico o caso (transtornos psicológicos e sofrimentos). Quando é uma coisa leve, ele fica inseguro. A primeira pessoa que ele deveria revelar algum incômodo não é para o médico do trabalho, era para seu chefe. [...] A partir do momento que ele (empregado) revela alguma dificuldade, ele pode estar suscetível a perder seu posto de trabalho. Infelizmente, isso é uma verdade porque o estado psicológico não é reconhecido pela previdência. O perito da previdência não aceita um laudo psicológico. Ele quer uma avaliação psiquiátrica. [...] O sujeito adocece como forma de dizer que não agüenta, mas ele não está doente do corpo, ele está doente na cabeça. [...] No ambiente de trabalho, ele é mais aceito com a lesão do que com depressão. Com certeza. Quantas vezes, ele não tem lesão nenhuma. Vai faz o ultrasson e não de nada, aí ele adocece noutra lugar. Chega outro dia com uma taquicardia, com uma diabetes, começa a comer mais para o açúcar aumentar. (médico do trabalho)

Os próprios colegas são os primeiros a censurarem, quando um juiz se afasta do trabalho por doença. Isso porque quando você se afasta, eu vou trabalhar mais. Vejo que falta misericórdia. Tem que ter misericórdia com o outro, porque não tem não. Se puder escalar... É impressionante! Servidores, juiz, advogados... Você saber que aquela pessoa está doente e o outro quer que ela ou se aposente, para abrir vaga e vir outro, ou que ela volte a trabalhar mesmo doente. Como que você pode exigir do patrão um comportamento que você não tem com o seu colega de trabalho? (desembargadora do TRT)

Frida Marina Fischer<sup>23</sup> acrescenta que a falta de previsibilidade e de regularidade existentes hoje no mundo do trabalho contribuem significativamente para adoecimento dos trabalhadores. A mesma flexibilidade que permite trabalhar em qualquer horário e lugar é a que possibilita ao trabalhador estar disponível para o trabalho e ser acionado pela empresa nos horários de almoço, fim de semana ou madrugada. Essa relação que parece compensatória, na verdade, reforça o desequilíbrio porque o trabalhador não diz “não”. Como a autora citada enfatiza, quem flexibiliza é o trabalhador. Noutras palavras, a jornada excede e não reduz.

Outra constatação é de que se cria uma espécie de “bola de neve” em torno da ampliação de territórios e de jornadas. Como observa Frida Marina Fischer, o fato de que “quem trabalha demais fica fatigado, atrasa as atividades e assim acumula mais tarefas, num círculo vicioso” (SIQUEIRA, 2011, p. 54). A sensação de que o tempo nunca é suficiente para a realização das tarefas foi uma constatação na pesquisa realizada pela Fundação

---

<sup>23</sup> Ver nota anterior

Européia para Melhora nas Condições de Vida e Trabalho<sup>24</sup>, sendo que metade do público da mesma pesquisa percebe que a saúde é afetada negativamente pelo trabalho.

Também observando a dificuldade de configuração do adoecimento do trabalhador em situações de estresse, Franco; Druck e Seligmann-Silva (2010, p. 240), informam que,

Na atual CID-10 (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 1992), não existe uma categoria diagnóstica que corresponda aos quadros paranóides não psicóticos cada vez mais encontrados na prática dos serviços de saúde que atendem trabalhadores. Estes quadros aparecem como expressões clínicas das vivências de ameaça e perseguição no cotidiano de trabalho e se configuram, talvez, como uma modalidade da neurose da excelência, que foi descrita na França por Aubert e Gaulejac (1991).

Na percepção dos autores citados, o quadro de adoecimento é resultado do clima de desconfiança, incerteza e intimidação, onde “o controle se configura como vigilância que não dá trégua” e como decorrência surgem medo e um “estado de tensão e alerta permanentes, no qual o trabalhador tem vivências de estar sempre sob ameaça, sujeito a ciladas, isolado, silenciado e sem poder confiar em ninguém. Surgem ideias de autorreferência, insônia e distúrbios psicofisiológicos”. (FRANCO; DRUCK; SELIGMANN-SILVA, 2010, p. 240).

Diretamente correlacionado ao trabalho mediado por TIC, os autores supracitados destacam que “a flexibilidade tornou-se verdadeiro imperativo ideológico que não atinge apenas estruturas e práticas organizacionais, mas também ativa fortemente a dissolução de valores essenciais da ética individual e institucional”, sobre os quais impera a condição de que “tudo seja flexibilizado – até o caráter e o ser profundo de cada um” e “este é certamente o impacto mais avassalador da absolutização do paradigma da flexibilidade, impacto que incide fortemente na saúde e na vida mental. (FRANCO; DRUCK; SELIGMANN-SILVA, 2010, p. 238).

Seligmann-Silva; Bernardo; Maeno e Kato (2010) lembram que foi, sobretudo, a partir das décadas de 1990 e 2000 que a questão da saúde do trabalhador começou a obter relevo nos consultórios, vindo à tona como repercussões psíquicas do trabalho, manifestas em diagnósticos presentes na Classificação Internacional de Doenças - CID-10 e reconhecidos como relacionados ao trabalho tanto pelo Ministério da Saúde (Portaria nº 1339/GM, de 18 de novembro de 1999), como pelo Ministério da Previdência Social (Decreto nº 3048, de 1999). Os autores citados pontuam que os agravos impulsionaram setores da Saúde do

---

<sup>24</sup> Ver nota anterior

Trabalho, do Judiciário, do Ministério Público, das universidades e dos órgãos de pesquisa começaram a ter suas agendas pautadas por sindicatos e outras entidades representativas dos trabalhadores, e passam a considerar o crescimento do número de pessoas com transtornos psíquicos, os quais frequentemente eram isolados e demitidos. Segundo os autores, essa demanda provocou indagações, estudos e ações de diversas áreas que “reforçaram a insuficiência dos recursos da medicina do trabalho, da engenharia de segurança e da higiene ocupacional para se construir políticas públicas de promoção da saúde, prevenção, assistência e reabilitação profissional”. (SELIGMANN-SILVA et al, 2010, p.186).

Os mesmos autores relatam que a precariedade do trabalho, bem como suas consequências podem ser percebidas nas estatísticas de saúde, que apontam que os transtornos mentais menores alcançam 30% dos trabalhadores ocupados e os transtornos mais graves alcançam 5% a 10%, segundo a Organização Mundial de Saúde. Os números das estatísticas oficiais do Brasil obtidos pela Previdência Social registram aumento de 1157% de benefícios acidentários de 2006 para 2007, “quando foi introduzido o critério epidemiológico para estabelecimento denexo causal entre um agravo à saúde e o trabalho”. (BRASIL, 2007; BRASIL, 2006 citado por SELIGMANN-SILVA et al, 2010, p.188). Os autores lembram ainda que esses números referem-se aos segurados do Seguro de Acidentes do Trabalho - SAT, parte dos trabalhadores do mercado formal, mas estão excluídos os funcionários públicos, os domésticos, os informais, dentre outros. Registram ainda que há resistência por parte do Instituto Nacional de Seguro Social - INSS em reconhecer os casos ocupacionais na esfera psíquica, a despeito das legislações sanitárias e previdenciária.

Confirmando essa perspectiva, o relato abaixo aponta não só para ações de prevenção no âmbito dos próprios órgãos regulamentadores, como também para as dificuldades de implantação de políticas nesse sentido.

DSC:

O Tribunal Superior do Trabalho está com um programa de prevenção de acidentes de trabalho, não só dentro do Tribunal, mas em todas as empresas do estado. Vamos começar a trabalhar com os empregadores e sindicatos. Isso é um programa nacional. Esse programa foi lançado este ano para começar a prevenir essas doenças, ou seja, cuidar dessas doenças antes que elas aconteçam. A gente vai começar a fazer pesquisas no ambiente de trabalho, porque isso é importante e o Tribunal reconhece que precisa com seus servidores e seus juizes fazer isso. O mobiliário é todo inadequado. A pressão no serviço, a cobrança que vem não só do nosso Tribunal, mas vem também de fora... Isso tudo a gente está estudando o que pode fazer... A gente tem que fazer um trabalho em conjunto com os médicos. [...] O Tribunal tem um projeto nesse sentido, mas precisa de dinheiro. A gente pode fazer um projeto belíssimo... Vai ser fantástico... Mas cadê a verba para fazer isso? Ai, não tem verba porque nossa verba depende de Brasília. Fica tudo como está. (desembargadora do TRT)

Corroborando, Moulin; Moraes (2010, p.193) afirmam que a resistência em reconhecer a relação do adoecimento com o trabalho pelos órgãos envolvidos aponta também para uma forma de evitar que o trabalhador recorra aos serviços de apoio e referência para atendimento. As autoras consideram que inexistente uma “nosologia que integre a dimensão do trabalho e seus equivalentes (emprego, subemprego, desemprego) aos conhecimentos já disponíveis a respeito do processo saúde/doença nos níveis biológico, social e cultural”. (JARDIM, 2001, p. 139 citado por MOULIN; MORAES, 2010, p. 193).

Essa importante constatação quanto ao crescente número de transtornos evidenciado e a obscuridade de tantos outros exige, como afirmam os referidos autores, ampla discussão de diferentes setores governamentais e sociedade civil, no sentido de adotar “ações de prevenção, assistência e reabilitação profissional estejam fundamentadas em mudanças estruturais e organizacionais do mercado de trabalho e das empresas, com superação das formas de gestão que as pesquisas têm evidenciado como adoecedoras” e, por essa razão

É capital o desenvolvimento de pesquisas que evidenciem a relação entre o adoecimento, o desgaste e o sofrimento mental, por um lado, e o trabalho, a verificação da eficiência e da eficácia de medidas de prevenção propostas e adotadas, bem como de estudos sobre as políticas públicas no campo da Saúde Mental Relacionada ao Trabalho (SMRT) pelo outro. (SELIGMANN-SILVA et al, 2010, p. 189).

Estudiosos de diferentes campos do conhecimento Dejours (1992); Le Guillant (1984); Oliveira (2002); Jacques (2002) se debruçam sobre pesquisas para a compreensão do estresse ligado ao trabalho. Como Oliveira (2002) aponta, não se pode ignorar a carga de trabalho, a organização e a significação do mesmo, entendendo que “o resultado da construção coletiva desses espaços de trabalho compartilhados acaba por dar o caráter de

serem maior ou menor geradores de estresse e de sofrimento, de maior ou menor patogenicidade”. (OLIVEIRA, 2002, p. 94).

No relato abaixo de um dos entrevistados na presente pesquisa, observa-se que o trabalho não pode ser responsabilizado pelo adoecimento, mas a doença mostra-se muito perto do estigma de incompetência e da exclusão do sistema.

O próprio juiz, assim como outro trabalhador, tem vergonha de dizer que está doente, de assumir que está doente e também fica receoso de culpar o trabalho. Eu vejo que a gente sente isso e fico imaginando, se a gente sente isso, imagine o trabalhador que não tem um concurso público e pode ser demitido a qualquer momento. No Tribunal, nós temos poucos casos identificados, pouquíssimos casos identificados. Nós sabemos que a maioria dos juízes está doente, mas poucos identificados como doença do trabalho. Nós temos juízes com todas as doenças, seqüelas de doenças do trabalho. Temos juízes com LER, problema de coração, de estômago, de pele, psoríase, depressão, pânico, etc. (desembargadora do TRT).

Ao discutir a relação do trabalho com a saúde mental e considerando a possibilidade do trabalho ser um agente responsável por sofrimento psíquico, Jacques e Codo (2002) lembram que o tema é antigo e destacam importantes publicações, como o livro *Psychology and industrial efficiency*, de Munsterberg, datado de 1913; ainda o artigo no *Journal of mental hygiene* sobre sofrimento psíquico de operários na linha de montagem Ford; e *A neurose das telefonistas*, de Le Guillant, em 1956, e outros (JACQUES; CODO, 2002 p. 21). Ao mencionar estas publicações, os autores lembram que a discussão acerca do adoecimento não é nova, mas de uma análise igualmente difícil, porque as barreiras encontradas estão no mesmo seio: o trabalho não pode ser analisado de maneira restrita às atividades ou tarefas que o trabalhador executa, mas importa considerar seu modo de ser, seu afeto, sua consciência. Sendo assim, os sintomas também permeiam “lugares” diferentes na vida do trabalhador (JACQUES; CODO, 2002, p. 25). Operar uma máquina, atender um cliente, preencher uma planilha, ou seja, o fato do trabalhador estar em condições de executar suas tarefas no dia a dia do trabalho não define uma condição de saúde. Aqui reside uma dificuldade: o trabalhador “camufla” seus sintomas ou eles podem ser ignorados pelo sistema.

Conclui-se que, além da discussão não ser recente, traz em si grandes dificuldades de análise, uma vez que a sintomatologia trazida pelo trabalhador não encontra nos ambulatorios médicos e, principalmente, nas organizações uma análise pormenorizada tanto das condições do trabalho como da organização do mesmo. Como resultado disso, o que se tem como dados de análise são vivências transformadas em queixas e rotuladas de “doença dos nervos” (JACQUES; CODO, 2002 p. 99).

Afirmando que houve precarização nas condições de trabalho e recuo da ação sindical, Navarro e Padilha (2007) acrescentam a este quadro o crescimento dos problemas de saúde, tanto físicos quanto psíquicos, diretamente relacionados ao trabalho.

Alvarez; Figueiredo e Rotenberg (2010) identificam problemas na saúde dos trabalhadores<sup>25</sup> não somente pela natureza da atividade, mas, principalmente, pela questão da organização do tempo. Os autores citados afirmam que “a relação tempo e trabalho obriga-nos ao uso da noção de tempo no plural, pois os seus componentes dentro *do*, *de*, e *no* trabalho colocam os trabalhadores em situações conflituosas”, para atenderem à produção demandada e acrescentam, sendo que esses conflitos “devem ser percebidos na atividade e nas construções de saúde do corpo-si, ou corpo-pessoa, e que abarcam tanto o plano físico, como o psíquico e o social” (ALVAREZ; FIGUEIREDO; ROTENBERG, 2010, p. 203).

O presente estudo não pretende discutir correntes teóricas da psicopatologia do trabalho que divergem na percepção do trabalho, ora como elemento causador, ora como um “detonador” de condições pré-dispostas do indivíduo (DEJOURS, 1992). Independente de posicionamentos ou correntes teóricas, há uma concordância em torno de um crescente adoecimento no trabalho.

Que tipo de trabalho adoce o trabalhador e até mesmo mata o trabalhador? Antes de tentar responder à pergunta, é importante considerar o que postulam Navarro e Padilha (2007, p. 15): a centralidade do trabalho dá-se não somente na esfera econômica (fonte de renda), mas, fortemente, na esfera psíquica. O fato que pareceria um paradoxo, na verdade, confirma essa centralidade: observa-se que nos casos de desemprego ou da ausência do trabalho por motivo de aposentadoria, por exemplo, o indivíduo também pode adoecer ou sucumbir a abalos psíquicos. Castel (1998) corrobora com essa análise e afirma que o trabalho é a referência dominante, não somente em seus aspectos econômicos, mas também culturais e psicológicos e que isso é comprovado pelas reações de quem não tem trabalho.

E, em resposta à pergunta inicial quanto a que tipo de trabalho seria potencialmente um elemento do adoecimento do trabalhador, Navarro e Padilha (2007, p. 15) concluem que o fator de adoecimento presente no cotidiano ou o trabalho que adoce o trabalhador,

---

<sup>25</sup> Pesquisa realizada com trabalhadores petroleiros que atuam na área de embarque em Campos (RJ)

“certamente, não é o trabalho criativo, produtivo, prazeroso, que deveria ser central na vida das pessoas”.

Como argumentam Franco; Druck; Seligmann-Silva (2010, p. 239), algumas empresas não só convivem com a impaciência, como a institucionalizam em detrimento ao trabalho bem feito e que esse frenesi e/ou ativismo, são características de “instituições aceleradas, em que as rápidas mudanças sequer permitem o aprendizado correto do trabalho que se modifica a cada passo, tornando-se fonte de frustração e angústia”.

A psicologia pode contribuir para compreensão do envolvimento psicológico do trabalhador em um contexto adoecedor. Na presente pesquisa, ficou evidenciado que a organização dos processos de trabalho e, em especial nas atividades mediadas por TIC, o trabalho é visto como estressante, como pode ser exemplificado nos depoimentos abaixo:

DSC:

Era tudo assim: olha tem que fazer e tem que estar pronto rápido e se você não fizesse essa, amanhã, já tinha outra demanda que também era rápida. Então assim, o ritmo de vida era muito estressante. Aí eu falei: eu não quero viver assim. (professora e analista de sistemas 3, numa empresa privada)

Com esse ritmo, você fica impaciente com as pessoas. Fico impaciente dentro de casa, por saber que o ritmo está diferente. Impaciente com outras pessoas até da própria família e quando eu sento para poder conversar o povo está falando de novela e eu não tenho paciência para ouvir. (psicóloga, numa empresa privada)

(quanto ao trabalho mediado por TIC) É uma questão mundial e vamos caminhar para isso aí. Eu acho que vai sobrecarregar ainda mais as pessoas que já vivem tão estressadas, com tantas síndromes de tantas naturezas. Não só para o juiz, mas para todos os trabalhadores, haverá uma cobrança maior, uma sobrecarga maior. Na realidade você não vai poder especificar o local do seu trabalho. Se você não souber fazer essa divisão, você vai estar trabalhando quase que a jornada inteira. (juíza do trabalho 2)

No ambiente de trabalho, o que temos observado é que a produção é sempre o foco, com baixos salários. [...] Tudo é “minutado”, a produção é sempre observada. Um capitalismo selvagem, que é o da lucratividade incessante. Temos observado que o adoecimento nas pessoas, às vezes por esforço repetitivo, não é só a questão do trabalho em si. [...] Indivíduos que saem do trabalho e vão para casa e não conseguem relaxar. Ele tem que dar produção de “x” peças por dia. [...] No consultório, aparece a questão das metas. Eles estão sempre desafiados. É um medo constante de desagradar o chefe, medo de desagradar a matriz, o medo de desagradar na sua capacidade técnica de resolver as coisas. O sujeito que fica com medo constante 24 horas por dia: “ porque não vou cumprir a meta... não vai dar tempo... chegou mais coisa... outro email... fulano quer agora.” E a cabeça fica como? (médico do trabalho)

As ações estão crescendo muito na justiça do trabalho, eu pego no mínimo 5 processos por semana sobre doenças ocupacionais e onexo causal é realmente difícil. Nós precisamos da ajuda de um médico especialista no trabalho, para um laudo. Vem a questão da hereditariedade, da doença congênita e tudo isso deve ser analisado para também não fazermos injustiça com a empresa e mandar a empresa pagar uma indenização para uma pessoa que já tinha predisposição para a doença. O que eu sempre observo é que existe uma concausa, uma causa que é conjunta. A pessoa pode até ter a predisposição, mas se ela não trabalhasse naquela área, ela não desenvolveria a doença. Por trabalhar na área, ela desenvolve a doença com mais rapidez. [...] O que eu vejo é que com essa tecnologia e essa sobrecarga, as pessoas estão doentes mesmo. Eu já vi muita gente doente, inclusive na minha área mesmo. Muito juiz doente. A maioria, além de LER, com depressão, pânico. Acho que a cobrança da produção, com essa coisa da tecnologia, você virou máquina novamente. É aquele filme de Charles Chaplin, que ficava apertando parafusos naquela loucura de produção, produção, produção. Eu acho que a gente está voltando a isso de uma forma pior. Por exemplo, na minha área vai chegar o processo eletrônico e não vai ter mais papel nenhum. É tudo através do computador, quer dizer, a gente fica ali horas lendo, digitando, escrevendo e você fica esgotado. (desembargadora do TRT)

O estresse que passei ligou uma chave de alerta. Eu freei essa velocidade. Não estava me fazendo bem, tenho certeza disso. [...] De qualquer forma, acho que essa velocidade não é boa, tanto para nossa vida profissional como pessoal também. (analista de sistemas 2, numa empresa privada)

## **10.2 Normose Informacional: contribuições da psicologia para a compreensão do trabalho mediado por TIC**

O campo da psicologia contribui e também corrobora para a discussão do caráter transversal das questões sobre o uso da informação e do universo do comportamento do trabalhador. Melhor dizer que ela reafirma a emergência de um fenômeno que tem atraído a atenção de diversas áreas do conhecimento: o uso (abuso?) das tecnologias de informação e comunicação e a grande dificuldade em lidar com a sobrecarga de informações e de trabalho (CHARTIER, 2009; DODEBEI, 2009; SABER, 2006; WEIL, 2000; LAZARTE, 2000; CARR, 2010).

O psicólogo Pierre Weil (2000) mostra grande preocupação com o fenômeno que chamou de normose informacional, ou seja, tratam-se de aspectos patogênicos da cultura informacional. Para compreender melhor as reflexões propostas pelo autor sobre o uso, ou melhor sobre o mau uso da informática, é preciso alguns esclarecimentos preliminares e essenciais. As tecnologias informacionais ou as várias atividades viabilizadas pela informática têm beneficiado a vida humana e seria redundante evidenciar os ganhos na medicina, por exemplo, permitindo que um médico tenha acesso às inúmeras informações para diagnóstico de um paciente. No entanto, a discussão que o referido autor suscita é em

torno dos aspectos destrutivos que são mascarados ou escondidos pela euforia coletiva no uso dessas tecnologias.

O termo normose, segundo Weil (2000, p. 61), foi criado por Jean Yves Leloup na França, e adotado por Roberto Crema, no Brasil, para designar “um conjunto de crenças, opiniões, atitudes e comportamentos considerados normais, logo em torno dos quais existe um consenso de normalidade, mas que apresentam conseqüências patológicas e/ou letais”. Para compreensão do que seja normose, o autor citado identifica alguns exemplos: “usos alimentares como o açúcar, o uso de agrotóxicos e inseticidas, o consumo de drogas como o cigarro ou o álcool, o paradigma newtoniano cartesiano” e “o consumismo associado à destruição da vida no planeta” (WEIL, 2000, p. 62) como evidências de uma prática que, mesmo sendo conhecidos os seus danos à saúde, ainda permanece.

A partir deste conceito, o citado autor defende que “a cultura informacional é normótica no seu todo ou em parte” porque “há consenso quanto à normalidade do uso da informática na cultura” e podem ser evidenciadas “conseqüências patogênicas e ou letais deste uso” (WEIL, 2000, p. 62). Ainda dentro da definição de normose informacional, Weil propõe duas categorias, a informatose e a cibernose.

Weil define informatose como fenômeno onde se evidenciam “distúrbios ou mesmo doenças causados por excesso de fluxo de mensagens informacionais em relação a um só receptor, isto é, a uma só pessoa” (WEIL, 2000, p. 62).

Cibernose é um termo que foi criado por Van Bockstaele, referindo-se a nós de estrangulamento nas comunicações e Weil utiliza-o para designar situações de “perturbação de comunicações, com efeitos patogênicos sobre o sistema nervoso, ou funções mentais, causados na sua maioria pelo uso de aparelhos cibernéticos”. (WEIL, 2000, p. 62). Como resultado do acúmulo de informações ou mesmo do uso inadequado da informática, Weil destaca algumas consequências patológicas.

A primeira conseqüência apontada é o isolamento e desmembramento familiar. Acerca deste dano, Weil (2000, p. 62) ilustra uma cena que, atualmente, parece bastante familiar no cotidiano de grande parte das famílias que dispõem de recursos informacionais:

Papai está na internet, o filho está no vídeo game, e mamãe, assistindo à novela das 20 horas na TV. Ninguém mais se comunica ou troca afeto e carinho. Reina um ambiente de frieza completa. Cada um comeu rapidamente na cozinha, ávido para retornar à sua atividade preferida: a informática. Estamos longe do calor dos encontros na mesa ou em torno da lareira. Em vez disto, frieza e indiferença. E, quando membros da família se encontram entre duas portas, parecem fantasmas que se cruzam absortos nos seus pensamentos; nem se cumprimentam.

O DSC abaixo demonstra essa condição:

DSC:

Mas na minha casa, estou com um menino de 24 anos, já formou e está preparando para um concurso aí. O outro está fazendo engenharia e minha esposa é professora, a atividade é muito intensa de estudo e de trabalho também. Todo mundo entende e ninguém cobra, se você ficar o dia inteiro pregado no micro ou quando ligo para ela e falo: não vai dar para ir em casa, vou ficar no trabalho até onze horas. Isso não é mais traumático. (professor e analista de sistemas 2, numa empresa pública)

Hoje se trabalha 16 horas por dia, porque (o empregado) está ligado a uma rede, ao celular, ao notebook. É alguém que está querendo uma informação que está noutro estado ou até noutro país. Com a questão da globalização, o que aconteceu foi isso. [...] Nessas 16 horas, ele vai perder alguma coisa. [...] As minhas 8 horas foram dobradas para 16, se estou vinculado a um notebook, iphone, porque do outro lado está alguém que vai me cobrar. Imagine como é isso para a cabeça das pessoas? Até quando vão agüentar? Como estão aumentando um ano de trabalho, em cada ano trabalhado. Será que o indivíduo vai agüentar trabalhar 35 anos? [...] Quantas pessoas dessas estão visitando seus pais? Quantas pegam seus filhos na escola? [...] Qual é paciência que ele vai ter? (médico do trabalho)

O presente estudo já discorreu em capítulos anteriores sobre os efeitos sobre a socialidade, bem como sobre os prejuízos pela falta do encontro com o outro. A percepção de Durand (2003) e de Weil (2000), atentando para uma patologia, corroboram com o que já foi explanado. Outro aspecto ou conseqüência patológica também apontada por Weil (2000) diz respeito à dissonância cognitiva: relação entre a aspiração e capacidade real de absorção da informação. Como explicado pelo citado autor, trata da discrepância entre o nosso nível de aspiração para realizar uma tarefa e a nossa verdadeira capacidade para tal, que cria tensões, ansiedade e estresse, como outras reações psicossomáticas. No contexto informacional, essa tensão ou ansiedade traduz-se, por exemplo, na tentativa de lidar com as inúmeras possibilidades de indicações, referências e informações a respeito de um assunto pesquisado. Como afirma Weil (2000. p. 62), é a “constante ilusão de que podem tudo conhecer”. E nessa busca, onde precisa ser lembrado o dilema da precisão e revocação, o pesquisador pode passar horas em uma angústia que Weil comparou a jogadores de cassino que nunca perdem a esperança de ganhar. O autor acrescenta ainda

que, a respeito dos livros, “esta fome de saber já existia”. Simone de Beauvoir, no fim da sua vida, chegou à conclusão de que “não podemos tudo saber.” (WEIL, 2000, p. 62).

Weil (2000) chama a atenção ainda para uma ferramenta muito útil e disseminada nos dias atuais: o email. Para o referido autor, o email implica numa certa perda da liberdade, de uma imposição implícita em responder o outro e o mais rápido possível. Observa ainda que o adiamento da resposta gera uma pendência para o receptor que acaba tornando-se um adiamento preocupante e que quando o usuário se vê diante de centenas de emails diariamente, acaba como que respondendo superficialmente a partir de uma seleção de critérios que ele estabelece. Como ele afirma, “ninguém nos preparou para evitar esses excessos” e que “a tomada de consciência dos perigos do uso excessivo da informática, as pessoas mais avisadas terão de se organizar para preservar a sua saúde mental e física”. (WEIL, 2000, p. 63)

Uma terceira conseqüência patológica envolve a ligação do computador com o ser humano. Weil questiona sobre os efeitos do uso contínuo do computador sobre o sistema nervoso. Ainda que estes efeitos sejam em parte desconhecidos, Weil (2000, p. 63) lembra que “recentes pesquisas de neuropsicologia têm colocado em evidência a existência de estruturas e circulação do influxo nervoso diferentes do analfabeto e do ser alfabetizado”, o que permite indagações sobre de que forma o sistema nervoso responde ou é afetado por horas a fio diante da máquina. Weil constata que palavras assumem lugar no nosso vocabulário não apenas como um novo conceito, mas como uma prática ou comando significativo. Exemplo disso, segundo Weil, é o termo deletar, que, na sua experiência, mostra uma ação de suprimir um pensamento ou algo desagradável.

Weil (2000) avança em suas reflexões reconhecendo que há necessidade de uma maior investigação, de modo interdisciplinar, ao que ele chamaria de “simbiose neurocibernética”. Como o referido autor esclarece, a “pesquisa poderia verificar esta hipótese de simbiose entre o hardware e o software de um lado, e o sistema nervoso do usuário de outro lado”. (WEIL, 2000, p. 63).

Também como um campo a ser mais bem explorado cientificamente, mas já emergindo como uma necessidade, Weil (2000, p. 63) discute o que chamou de “neurose do virtual”. Segundo ele, a neurose do virtual aponta para a perda do contato com a realidade do cotidiano ou dificuldades neste sentido, a partir de um envolvimento tão intenso com programações virtuais em que a visão de mundo se torna, de certa forma, virtual. E considera ainda os perigos da divulgação da violência e a formação, em especial, de

crianças e jovens, sujeitos a um alto índice de comportamentos violentos também considerados, aceitos e, na medida da permissividade e interesse da mídia, aprovados como normais. Como Weil (2000, p. 64), respaldando-se no grande número de jogos de vídeo games, filmes ou mesmo noticiários que expõem barbáries com profundidade de detalhes, questiona: “Até que ponto não haveria um fenômeno de banalização do ato de matar?” As informações rápidas e sucessivas parecem ser capazes de banalizar o crime bárbaro noticiado, com um simples comercial ou mesmo a notícia de um grande lançamento para o consumo.

Ao tratar da cibernose, Weil (2000) discute a possibilidade de desequilíbrio no desenvolvimento dos hemisférios cerebrais. Em sua reflexão, ele lembra que o modelo educacional privilegia uma instrução intelectual, focada no armazenamento de informações e treinamento de raciocínio lógico (hemisfério esquerdo do cérebro), em detrimento a criatividade (hemisfério direito do cérebro). Segundo o autor, a informática, dentro do mau uso e/ou pelo uso em excesso, pouco estimula o hemisfério direito. Weil (2000, p.64) afirma que “na educação, as crianças e adolescentes vêm atrofiadas as funções ligadas ao hemisfério direito e se tornam dependentes do computador” e que por isso mesmo, o Ministério da Educação criou uma nova metodologia, a Informática Educacional, em que o aprendiz coloca no computador o produto da sua criatividade como uma forma de corrigir o desequilíbrio em questão. (WEIL, 2000, p. 64)

Outra preocupação apontada pelo mesmo autor diz respeito ao uso tão freqüente de equipamentos como calculadoras e sistemas próprios para cálculos nos computadores, que ocasionariam certa atrofia da função numérica na mente humana. Em sua análise, ele registra ter observado que vendedores de lojas não conseguem fazer uma simples operação aritmética sem uso da máquina de calcular. Para ele isso evidencia uma dependência da máquina que gerações anteriores não estão sujeitas e, como no caso do vendedor, certamente farão o cálculo antes dele.

Ao constatar o uso frequente do computador e de máquinas para calcular, Weil propõe a questão: “Estaremos caminhando para uma atrofia progressiva das funções de cálculo mental?”. Ao que ele responde que “também neste domínio serão indispensáveis estudos e pesquisas psicopedagógicas para verificar esta hipótese e, caso for confirmada, sugerir às autoridades educacionais medidas adequadas. (WEIL, 2000, p. 65)

O último aspecto, mas não menos relevante, diagnosticado por Weil (2000) como uma conseqüência patológica, aponta para frustrações nas comunicações humanas. Este item se

relaciona com o anterior, na medida em que também corresponde a um prejuízo nas relações sociais. Weil afirma que muitas situações cotidianas culminam numa perda do contato com o outro ou numa frustração durante esse contato, ocasionadas, por exemplo, pelas interrupções numa conversa pelo toque do celular, no atendimento de uma secretária eletrônica quando se espera que o outro esteja do outro lado para atender a sua necessidade, numa voz monótona e impessoal que orienta seu atendimento, dentre outras.

Trazendo essa percepção de Weil (2000) para o âmbito do trabalho, Lazarte (2000, p.47) corrobora, lançando também um olhar sobre a interferência do excesso de informação na vida do indivíduo, ou, melhor dizendo, na falta de equilíbrio para lidar com uma gama de estímulos, e afirma que,

As diversas experiências, estímulos, informações e interação com seus semelhantes não só são processadas pelo indivíduo, mas, à medida que elas ganham sentido, significado, vão constituindo um de seus aspectos essenciais. Este ser cognitivamente vivo, dinâmico, depende, para manter-se vivo, da forma em que se dá a interação com o ambiente informacional. A carência ou o excesso no fluxo da informação, sua qualidade, sua contextualização, e seu equilíbrio ou falta dele com os demais elementos que interagem com seu equilíbrio e sua homeostase alteram sua saúde interior [...] São cada vez maiores as evidências de doenças cardíacas, mentais, perda de memória, problemas de relacionamento, visuais etc., relacionadas a uma relação desequilibrada com a manipulação da informação.

As considerações de Weil (2000) e Lazarte (2000) contribuem para a discussão proposta na presente tese, tanto no que se refere ao amplo uso de diversas tecnologias, mas, em especial, às de informação e comunicação no universo do trabalho. Nesse sentido e ancorando nas patologias apresentadas, observa-se que o uso exacerbado das TIC no trabalho pode ser percebido como uma evidência da normose informacional. Dentro dessa normalidade convencionada, parece, por exemplo, inconcebível que um trabalhador ou mesmo um candidato a um emprego não disponha de um telefone celular e de um email para contato, que ele esteja acessível e disponível em tempo integral, em qualquer hora e lugar. Parece igualmente inconcebível que, diante de um grande número de informações relacionadas à rotina do trabalho, o trabalhador não encontre rapidamente solução para um problema. Dispondo de todos os manuais, formulários e procedimentos disponíveis “na rede”, espera-se que ele tenha lido, compreendido e adotado as soluções, adequada e rapidamente.

Detecta-se certo automatismo na prática profissional, ou seja, no exercício quase que automático do lançamento de dados e informações num sistema que, sem dúvida, facilitam as atividades do trabalhador, mas também tiram parte do seu criar, do elaborar.

Weil (2000) afirma que as patologias descritas não podem simplesmente ser atribuídas como responsabilidade da informática ou à sua tecnologia, mas precisam ser percebidas no uso inadequado dessas. As tecnologias se tornam normóticas, “na medida em que os comportamentos que as geram são considerados como normais pela maioria da população, embora sejam elas destrutivas da saúde física e ou mental e, às vezes, mortíferas” (WEIL, 2000, p. 65). O mesmo autor esclarece que diante da “cegueira provocada pelo consenso de normalidade”, alguns fatores patogênicos principais podem ser percebidos: “excesso de entusiasmo e expectativa, apego, egocentrismo e falta de respeito ao outro, desconhecimento pelo usuário dos efeitos de certas aplicações da informática”, onde, na visão do autor, “o aspecto mais grave da nossa civilização: considera-se normal que as tecnologias e os seus profissionais se coloquem a serviço de qualquer valor, seja ele construtivo, destrutivo ou neutro em relação à vida” (WEIL, 2000, p. 65).

Franco; Druck; Seligmann-Silva (2010, p. 232) apontam para uma hiperatividade associada a fenômenos de compulsividade e autoaceleração, que somam-se a exiguidade dos tempos de descanso, recuperação do cansaço e mesmo de viver e conviver fora do trabalho. Como resultado dessa combinação, o trabalhador adocece.

As entrevistas do presente estudo demonstraram a voracidade com que o trabalho, destacadamente nas atividades mediadas por TIC, vem absorvendo parte da vida privada do trabalhador e trazendo prejuízo na sua condição de saúde e bem-estar.

DSC:

Um consultor na área de recursos humanos disse que as pessoas têm uma “malinha de 007”. Aí, você chega em casa com sua malinha e ela está lá gordinha. Aí, você troca de roupa, faz seu lanche e senta na frente da televisão e a malinha está lá. E você vai ver jornal, porque jornal é importante e você tem que ser uma pessoa bem informada. De repente, a malinha faz um barulho e pula um macaco na suas costas. E você fica lá, assistindo a televisão e o macaco no seu ombro, te cutucando até você pegar o macaco preto e abre o tal do macaco preto... O macaco preto é o seu notebook. Aí você faz, faz, faz... E morto de cansado, você vai dormir: você, a sua esposa e um gorila no meio. Porque na verdade, você respondeu os emails, fez as coisas que precisava fazer, mas dorme verdadeiramente com um gorilão, porque trabalha à noite toda sem perceber. É triste a história da malinha do 007, mas é isso que acontece. O que eu faço para não ficar desse jeito? (psicóloga, numa empresa privada)

...era o que acontecia quando eu trabalhava na operadora de telecomunicações. Já fui trabalhar três horas da manhã. E quatro horas da manhã, porque eu tinha que ficar com o celular ligado. Era quase que igual médico, se o sistema lá dava problema, eu tinha que sair para poder resolver. Era fim de semana, era madrugada, era de noite... Se você não põe um limite do horário de trabalho, o horário de trabalho é de oito ao meio dia e de duas às seis, ou o que for, você acaba ficando escravo do trabalho. Você está sempre muito disponível. A tecnologia deixa o empregado muito disponível. Você está ali e eu vou te alcançar por e-mail, por celular e aí você vai conseguir trabalhar. [...] Por exemplo, se eu quero descansar eu tenho que desligar meu celular, não vou nem passar perto do computador, porque se a gente deixa a tecnologia tomar conta da nossa vida, eu acho que a gente fica muito escravizado para o trabalho, porque hoje a tecnologia te permite trabalhar em qualquer lugar. [...] Então, a gente tem que ter um cuidado para a tecnologia não te escravizar (professora e analista de sistemas 3, numa empresa privada)

Poder-se-ia aqui lançar uma pergunta: quem diante de um dia atarefado ou das chamadas “mil coisas na cabeça”, não esqueceu um código há muito tempo utilizado, de uma senha, um número de telefone teoricamente memorizado ou não se assustou diante da dificuldade de um simples cálculo matemático? Mas parece que isso se tornou “normal”.

Weil (2000, p. 67) aponta ainda para o que considerou como três realidades estupefacentes.

A primeira é que muitas tecnologias e tecnocratas estão a serviço de valores destrutivos, tais como ferir, torturar, destruir a vida sob todas as formas e matar; a segunda realidade é que quem carrega e utiliza as tecnologias são justamente as organizações e as empresas; a terceira realidade é que isto é considerado como normal pelos governos, pelos empresários e executivos, assim como pela maioria esmagadora das populações deste planeta. (WEIL, 2000, p. 67).

O presente estudo concorda que, de maneira especial no campo da ciência da informação, “estudos e pesquisas precisam ser efetuados para que possam esclarecer em quais campos tecnológicos destrutivos, construtivos ou neutros a tecnologia informática e/ou geral está atuando”. (WEIL, 2000, p. 69).

Corroborando com o pensamento de Weil e reafirmando a necessidade de atentar para a forma como as tecnologias vem sendo usadas, Lazarte (2000, p. 50) postula que “não há por que se curvar em forma irrefletida a esta circunstância, tentando a ela se adequar a todo custo, sem questionar se a forma em que se manifesta atende aos anseios e necessidades mais essenciais dessa sociedade” e que é preciso refletir sobre os problemas mais prementes da sociedade, para identificar uma solução e de que forma “as possibilidades oferecidas pelas atuais tecnologias de acesso à informação teriam algo a oferecer”.

O DSC abaixo evidencia a concordância ou consenso com uso “anormal” ou exagerado das tecnologias no dia a dia de trabalho. A prática parece manter-se, mesmo quando o trabalhador reconhece que ela traz danos à sua saúde e condições de vida.

DSC:

Acho que algumas coisas que acontecem não são normais. Não é só daqui. Para quem está no meio de empresas, não é diferente quando você conversa com outras pessoas. Dá um ar até de povo doente, povo neurótico. É o que o mundo, a vida está nos pedindo. E realmente não tem definição melhor do que um macaco louco no meio do fogo. Eu me sinto assim mesmo. Hoje não se vive sem email e sem celular. A gente não dá conta. O tanto que facilitou a vida, mas também a gente ficou dependente. (psicóloga, numa empresa privada).

Vou para casa... Saio daqui e chego em casa em uma hora e, antes mesmo de tomar um banho, sento no computador e vou consultar um e-mail. [...] é um pouco complicado porque a demanda toma da gente muita coisa. Hoje, você sai de casa de manhã e quando assusta chega em casa meia noite. É difícil programar. Essa cobrança está muito no grupo da família. Se todos estão muito envolvidos em trabalho e estudo, é mais difícil um cobrar do outro porque ele sente na pele o que o outro está fazendo. Agora que acho que se você está trabalhando, vira a noite e a esposa está em casa com trabalho doméstico, o filho em casa é menor... é difícil conciliar essas coisas. (professor e analista de sistemas 1, numa empresa pública).

A respeito da “concordância” do trabalhador para com um ritmo de trabalho acelerado ou mesmo atividades estressantes, Moulin e Moraes (2010), ao pesquisarem sobre o trabalho e saúde dos trabalhadores envolvidos na extração e beneficiamento de rochas ornamentais no Estado do Espírito Santo, referem-se aos mesmos como “Homens (d)e pedra”. Elas entendem que “a reestruturação produtiva do capital operada a partir dos anos de 1970” promoveu “não apenas modificações profundas ao mundo do trabalho, mas também às formas de sociabilidade dos trabalhadores e efeitos do ponto de vista da saúde” e percebem que como parte dessas mudanças, “parece senso comum hoje estar estressado”. Ainda nas palavras das autoras citadas:

Comentam-se em profusão as dificuldades de sono, a irritabilidade, a gastrite, a falta de memória e até mesmo a falta de sentido de viver. No entanto, na prática, ainda é muito difícil associar essas dores, esses desgostos ao trabalho. Os trabalhadores tendem a vivenciar essas dificuldades como uma fragilidade pessoal e nisso têm o respaldo de toda uma ideologia que insiste em responsabilizá-los por sua empregabilidade, por seu emprego (ou desemprego) e por sua saúde (MOULIN; MORAES, 2010, p.193).

Numa atividade de risco como a extração de pedras, as autoras citadas evidenciaram a existência de uma defesa diante desse risco, onde “o medo de perder o emprego pode superar o medo de perder a vida”, que acaba sendo enaltecido pelo grupo ou nas palavras

de um dos trabalhadores, o risco “não era para qualquer um”. O que, segundo as autoras citadas, denota uma “valoração da virilidade” que é capaz de transformar “um trabalho penoso e perigoso em um meio de provar a masculinidade, a coragem e a disposição – uma característica desfavorável do processo de trabalho que possibilita ao trabalhador um meio de identificação positiva” (MOULIN; MORAES, 2010 p. 195).

Analogamente, poder-se-ia pensar nas diversas formas adotadas como mecanismos para suportar uma pressão no trabalho, que, por sua vez pode ser traduzida em superação de limites ou em alguma outra virtude e tal qual os trabalhadores na atividade de extração de pedras, a expressão “estresse”, mesmo que “valorizada”, condensa sofrimentos: “a insônia, a falta de paciência com a esposa e os filhos, a impotência em face de atividades que o corpo não aguenta mais executar, a raiva, o cansaço e o desânimo. As alergias e as dores pelo corpo também provocam o chamado estresse” (MOULIN; MORAES, 2010 p. 198).

### **Idéias centrais constatadas sobre os efeitos na saúde do trabalhador, identificadas a partir da percepção do trabalhador**

- a) Os trabalhadores percebem que há prejuízo na saúde física e mental como fruto de uma sobrecarga de informações e de trabalho (extensão da jornada);
- b) Há dificuldade em configurar o adoecimento, principalmente, psíquico que, muitas vezes, se reveste na forma de “compromisso com o trabalho” e chega a ser valorizado pelo grupo;
- c) Uma vez que o trabalho é uma referência dominante, o trabalhador fica estigmatizado por não ter dado conta da pressão ou do volume de trabalho e, para evitar isso, se sujeita a condições de trabalho prejudiciais a sua saúde;
- d) Há um consenso de “normalidade” em torno de um trabalho que adocece, do estresse que se mostra potencializado nas atividades mediadas por TIC (normose).

É interessante considerar que as atividades de trabalho, impulsionadas *a partir de* e para um fluxo informacional, são fortemente aceleradas e controladas por elementos da subjetividade, retroalimentados pelo próprio sistema. Paradoxalmente, parecem promover não somente a intensificação do trabalho, mas redundam em certo retrabalho. Isso, porque, conforme se percebeu nos relatos dos informantes, o trabalho e a própria comunicação combinam rapidez com superficialidade: ao se ter um (rapidez, instantaneidade) paga-se com o outro (superficialidade, empobrecimento de conteúdo). Neste sentido, mostrou-se pertinente, para o presente estudo, buscar compreender como se dá o processo de uso da informação nas atividades de trabalho e as implicações para o trabalhador. Este tópico será exposto no capítulo 11.

# **PARTE IV**

## **O USO DA INFORMAÇÃO NO TRABALHO MEDIADO POR TIC: POSSIBILIDADE DE APROXIMAÇÃO COM AS DEMAIS VARIÁVEIS**

A Parte IV compõe a última parte do presente estudo e encerra a apresentação dos resultados da pesquisa, expondo, nos Capítulos 11 e 12, os efeitos do trabalho mediado por TIC no uso da informação. Buscou-se como análise final compreender de que forma o uso da informação se relaciona com as demais variáveis analisadas, tendo em vista que a forma de organização do trabalho mediado por TIC guarda, em essência, uma forma particular de lidar com a informação. De maneira análoga aos capítulos anteriores, o Capítulo 11, sob o título “Repercussões sobre o uso da informação no trabalho mediado por TIC” também retrata os resultados da pesquisa empírica. O Capítulo 12, sob o título de “Considerações Finais”, conclui o presente estudo.

## CAPÍTULO 11

### REFLEXÕES SOBRE O USO DA INFORMAÇÃO NO TRABALHO MEDIADO POR TIC

#### **11.1 O uso da informação no trabalho mediado por TIC: mais recursos, mais eficácia?**

A questão da organização do trabalho mediado pelas permeia as esferas técnicas, econômicas, sociais, psicológicas. Até o momento, a presente tese, destacou os aspectos relacionados aos efeitos da ampliação de espaços do trabalho, da extensão da jornada, principalmente, a partir da eliminação de barreiras territoriais e de tempo, da invasão de outros espaços da vida do trabalhador. Também, o modo como se dá o uso da informação nas atividades mediadas por TIC foi um dos principais objetivos das entrevistas realizadas.

Reconhecer que o usuário de informação precisa, cada vez mais, lidar com um grande número de informações, organizá-las, priorizá-las e decidir, muitas vezes instantaneamente, sobre elas, imprime, ao presente estudo, a necessidade de compreender o que ocorre com a informação, ao alimentar, circular e movimentar o universo do trabalho mediado por TIC.

Na Ciência da Informação, há uma busca permanente de desenvolvimento de metodologias que assegurem o acesso, o uso e a satisfação para atender o usuário em uma dada necessidade informacional. Nesse intuito, os estudos sobre sistemas de recuperação da informação apontam teorias e métodos, onde alguns conceitos são de grande valia para compreensão do fenômeno ora estudado. Destacadamente, três conceitos precisam ser compreendidos: relevância, revocação e precisão.

O conceito de relevância da informação “representa a medida da eficácia do contato entre o sistema e o usuário” e ainda que “a comunicação do conhecimento é efetiva quando e se a informação transmitida de uma fonte (origem) cria mudanças na outra (destino)” (MANGUE, 2007, p. 67). Junior (2007, p. 3), também analisando a relação de usuários com suas necessidades de informação, acrescenta que, numa busca por informações, o conceito relevante “é aquele que atende à necessidade do usuário, a qual foi submetida como uma pesquisa à base”. No entanto, alerta que o processo é bastante subjetivo, daí a dificuldade de se estabelecer parâmetros.

O conceito de revocação, por sua vez, trata do quanto foi possível, numa busca, abranger o que era relevante, dentro de uma determinada necessidade do usuário. Quando vinculado a uma busca em um banco de dados, traduz-se em quantos documentos relevantes foram recuperados pelo sistema. Em se tratando de revocação, Mangue (2007), ao refletir sobre o trabalho informacional aponta também para o que chamou de “não-uso da informação”, ou seja, constata que “a escassez de informação que outrora caracterizava a sociedade é, hoje, a despeito das novas tecnologias, substituída pelo alto índice de revocação indesejado<sup>26</sup> na busca dessas informações”. (MANGUE, 2007, p. 12).

Como precisão entende-se enquanto uma fração dos documentos identificados pelo usuário que, de fato, são relevantes.

Partindo dos conceitos acima, alguns questionamentos emergem. No que tange o objeto da presente tese, discute-se se a quantidade de informações disponibilizadas ou mesmo “entregues” via as TIC (quer sejam usados computadores, telefones fixos, celulares ou outras tecnologias) são efetivamente usadas, necessárias, pertinentes, absorvidas, contextualizadas e aplicadas para o trabalho. Considerando ainda a ampliação de espaços e a possibilidade de sobrecarga de trabalho, mostra-se pertinente compreender de que forma (se é que acontece) a informação se comporta dentro deste contexto. De outra forma, poder-se-ia questionar de que forma a informação excedente (se assim fosse configurada) poderia ser absorvida ou processada se o elemento humano “não expande” na proporção da memória de uma máquina, ainda que o seu tempo de trabalho tenha sido dilatado.

Importa também considerar o processo de tomada de decisão, em suas inúmeras variáveis, para análise de uma situação de trabalho, quando o tempo não é mais ditado pelo tempo de produção. Analogamente, seria como imaginar a esteira de produção fordista trazendo um número maior de peças, numa velocidade maior, numa diversidade maior, para que o mesmo trabalhador monte “carros diferentes”. Este poderia ser o retrato do trabalhador informacional sobrecarregado de informações.

O levantamento bibliográfico, realizado como uma das primeiras fases da presente pesquisa, permitiu não apenas uma melhor conceituação do objeto de estudo, ou seja, da

---

26 Mangue esclarece o conceito de índice de revocação indesejado: “representando a proporção de documentos recuperados sobre o total de documentos existentes na base de dados. O problema é descrito por alguns autores como sobrecarga informacional ou “metadados” (ao extremo, no caso) (2007, p. 12).

definição da modalidade de trabalho pesquisada, como também contribuiu para entendimento de alguns conceitos relacionados ao uso da informação.

Nesse sentido, Lazarte (2000), que colaborou para a elaboração do Livro Verde do programa para a Sociedade da Informação, aponta para o que considerou uma avalanche informacional e diz que na sociedade informacional o “indivíduo procura uma vida plena compatível com um ambiente que informacionalmente se mostra tão insalubre quanto os piores distritos industriais há 150 anos. É o desafio de uma ecologia informacional”. O referido autor, preocupado com esta avalanche de informações, propõe o que considera uma “reversão” ou inversão da ordem ou, noutras palavras, pensar “em primeiro lugar no ser humano e seus problemas e, a partir daí, em como a tecnologia pode contribuir para resolvê-los” (LAZARTE, 2000, p. 43).

A forma como a informação é utilizada nas atividades de trabalho mostrou-se, portanto, relacionada não somente a uma condição de possibilidades tecnológicas, mas a um modo de lidar com a tecnologia que, muitas vezes, ultrapassa o âmbito do trabalho. Contribuindo com este pensamento, Lazarte (2000, p. 44) afirma que “as características decorrentes da identificação, armazenamento, processamento e acesso à informação determinam cada vez mais suas vidas, seus relacionamentos profissionais, a visão que têm da sociedade e como nela influenciam”.

As inovações tecnológicas, por mais eficazes na disseminação da informação e capazes de possibilitar e mesmo imprimir ao trabalho a condição de ser realizado em quaisquer tempos e lugares da vida do trabalhador, parecem não dar conta da condição comportamental ou podem até mesmo ignorá-la.

Saracevic (1996, p. 57), a seu termo, discute a necessidade de se entender um sistema de informação como um tipo de “utilidade pública”. Como “utilidade pública”, o autor encerra uma estrutura conceitual na qual os sistemas de informação poderiam ser organizados, minimizando problemas de usuários da informação. O conceito de “utilidade”, para o mesmo autor, relaciona-se ao “estado ou qualidade de ser útil” e à “capacidade de satisfazer as necessidades ou desejos humanos”.

O presente estudo indaga se, como exemplo de “acelerações superpostas” a que se refere Milton Santos (1997, p. 31), as informações que são repassadas no trabalho mediado por TIC, permitem, muitas vezes, um “fazer instantâneo”, mas redundam em perdas no

processo. O questionamento que se coloca incide tanto sobre a eficácia da aceleração no processamento da informação, como do excesso de informação e seus efeitos.

Dentro desta proposta, Saracevic (1996, p. 58) dispôs-se a compreender as falhas e sucessos nos processos informacionais de recuperação da informação e observa que, mesmo depois de décadas de estudos, “o extremo tecnológico continua sendo a amarra que dirige a inclinação do campo em sua totalidade”. O mesmo autor lembra ainda que numa sociedade, o conceito de informação está ligado ao de ordem e de desenvolvimento, ou seja, uma relação direta com a qualidade de informações disponíveis para seus membros. No entanto, no que tange ao nível de qualidade de vida desta sociedade, este é “caracterizado pelo critério de uso daquela informação para decidir a respeito de seus problemas” (SARACEVIC, 1996, p. 58). Na sua visão, existem problemas sérios nos sistemas atuais para recuperação da informação e reforça que, entre avanços e fracassos na busca de uma melhor solução para os usuários, reside uma dificuldade em lidar com uma grande volume de informações disponíveis e converter em uma quantidade necessária, no tempo exato. Neste sentido, o autor citado percebe que o problema é de âmbito mundial e ultrapassa, portanto, fronteiras ou sistemas políticos, econômicos ou mesmo de estágio de desenvolvimento. Instala-se um paradoxo quantidade/qualidade, onde Saracevic (1996, p. 58) aponta para a existência concomitante de uma “superabundância de informações na fonte” (explosão de informação) e uma “escassez de informação relevante para o usuário”. As soluções tecnológicas, guardados os avanços alcançados, parecem não dar conta do problema e, como afirma Saracevic (1996, p. 58), “muitas soluções baseadas na nova tecnologia de informação resultaram em novas barreiras, impondo novos níveis de complexidade e dificuldade para o usuário”. Ainda buscando compreender onde e como se dão as falhas no processo, Saracevic (1996, p. 58) postula que “os problemas da informação não estão limitados tecnologicamente; assim, as soluções não repousam apenas na tecnologia” e que um dos grandes problemas é que “não sabemos o que queremos que a tecnologia faça por nós”

Mangue (2007) investigou o sistema de informatização em bibliotecas universitárias, através de um estudo comparado entre África do Sul, Brasil e Moçambique. O autor citado observa que a informatização das bibliotecas revela um conjunto de transformações que não estão restritas a esse ambiente, mas baseiam-se nas condições político-econômicas da sociedade num todo. Ele propõe uma compreensão do fenômeno da informatização do trabalho ou da chamada era da informação, de forma não reducionista ou centrada na questão tecnológica, mas inter-relacionando a dimensão tecnológica com a estrutural, social e política. Seu

estudo revelou, dentre outros aspectos, a necessidade de considerar que os avanços tecnológicos e o processo de informatização apontam para um “desequilíbrio na relação tecnologia disponível versus tecnologia apropriada” (MANGUE, 2007, p. 70). O mesmo autor considera agravada esta condição de desequilíbrio, particularmente em países em desenvolvimento, dada a condição de recursos limitados. Mas o enfoque de desequilíbrio proposto por Manguê (2007) não se restringe aos recursos disponíveis<sup>27</sup> para acesso à informação. Ele afirma que há que se considerar os danos e perdas no processo, também promovidos pelo trabalho repetitivo, monótono e desqualificador, capaz de gerar uma resistência<sup>28</sup> pelos trabalhadores. (MANGUE, 2007, p. 71). A sua investigação prioriza a dimensão do uso da informação nos ambientes e atividades informatizados, em especial, nas bibliotecas, mas que podem ser estendidos a outros ambientes com uso intenso da informação.

Ao evidenciar falhas<sup>29</sup> no processo, o autor citado destaca algumas razões detectadas para ocorrência das mesmas: a dificuldade de customização dos sistemas às necessidades da biblioteca; o baixo aproveitamento do potencial dos sistemas implantados; o ônus do processo e a obsolescência precoce dos sistemas. Mas ao analisar tais falhas, Manguê (2007) aporta sua contribuição para a presente tese na correlação que estabelece entre as falhas no processo de tratamento e uso da informação e a organização do trabalho. As falhas no processo podem ser influenciadas, dentre alguns os aspectos, pela “perda relativa do controle do trabalho, por parte do trabalhador” (MANGUE, 2007, p. 18).

Na experiência de Manguê (2007) e, considerando também o que foi proposto por Saracevic (1996), percebe-se que a questão central não reside nas tecnologias deficitárias ou de sua capacidade de disponibilizar a informação. Também não se mostrou, como um diferencial preponderante, a possibilidade de acesso a informação. Essas variáveis são, inegavelmente, importantes, mas não resolvem todos os problemas informacionais ou necessidades dos usuários.

---

27 Manguê destaca a existência de custos para equipamentos, softwares, manutenção dos mesmos e ainda para treinamento de pessoal, ou mesmo custos implícitos pelo fraco aproveitamento da capacidade instalada.

28 Segundo Manguê (2007), essa resistência dos trabalhadores pode ser revelada muitas vezes no absenteísmo ou mesmo na doença ocupacional.

29 Manguê (2007, p. 18) conceitua falhas como “todas as ocorrências contrárias à otimização do sistema de informação”.

O presente estudo, ao observar a dimensão comportamental no uso da informação, encontrou convergência com a temática da organização do trabalho, no fato de que o trabalhador tem de lidar com uma explosão de informações e muitas dessas, desnecessárias ou sobrepondo outras relevantes. Da mesma forma como os sistemas encontram dificuldade de priorizar as informações, percebe-se que o trabalhador também se vê imerso num oceano de informações, que comparativamente (e não despreziosamente) a uma esteira que não é interrompida, não cessam de chegar ao seu posto de trabalho. Lembrando que seu posto de trabalho está onde ele estiver. Assim, como postula Saracevic (1996, p. 58): “informação em excesso é tão prejudicial quanto informação insuficiente”.

Roger Chartier (2009)<sup>30</sup> ao criticar a digitalização indiscriminada de documentos como substituição das bibliotecas e do próprio livro em meio físico, preocupa-se com o lugar da biblioteca enquanto lugar de legítima autoridade e incumbência para proteger, catalogar e permitir acesso aos textos. Considera, em sua crítica, aspectos como interesses financeiros que fomentam a digitalização de obras, com considerável perda de reconhecimento aos autores, como também, no que tange ao usuário, o empobrecimento da leitura não pelo acesso, mas pela forma como mantém contato com a informação. Neste sentido, o pensamento do referido autor corrobora com a reflexão sobre uma perda tanto no processo de recuperação da informação como do uso do que foi assimilado pelo usuário. Poder-se-ia inferir que, tal como critica Chartier (2009), a informação obtida em forma de recortes ou fragmentos disponíveis oferece ao usuário um risco de, ao tentar reuni-los, não obter o todo significativo que, analogamente, o livro oferece, como dito nas palavras do autor citado, “no livro em si, os fragmentos são necessária e materialmente integrados a uma totalidade textual, reconhecível como tal”.

Ao perder a totalidade, corre-se o risco de perder também o real sentido do texto. Entende-se que as novas maneiras de ler, mostram-se descontínuas e segmentadas, e por isso, não se enquadram às categorias que regiam o relacionamento entre leitores e textos. (CHARTIER, 2009).

Como ponto importante também destacado por Chartier (2009), o suporte interfere na forma como a informação é processada. Nesta esfera, o referido autor traz a luz não somente a

---

30 Roger Chartier teve seu artigo publicado na íntegra no jornal “Le Monde” e uma parte dele foi reproduzida pela Folha de São Paulo, com tradução de Paulo Migliacci .

questão do recorte mas da relação com o meio, ressaltando que um texto sofre transformações quando muda o suporte sobre o qual está inscrito e, conseqüentemente, suas formas de leitura e um sentido que possa ser atribuído pelo leitor.

No que se refere à mediação de atividades por TIC, preocupa a forma como isso é feito, em especial, no trabalho, dada a relação de fragmentação X totalidade. Medir a quantidade de informação evitando a sobrecarga como também a seleção de quais assuntos ou informações são tratados parece, hoje, estar na contramão do movimento ou do intento das organizações. Como Chartier (2009) declara que em nossos dias, é a tela dos computadores que permite a leitura dos textos, todos os textos, em quaisquer gêneros e funções.

Chartier (2009, p. 2) defende também que “temos um mundo de fragmentos descontextualizados, justapostos, indefinidamente reconstituíveis, sem que seja necessária ou desejável a compreensão da relação que os inscrevia na obra da qual tenham sido extraídos”.

Dodebei (2009), ao discutir sobre a representação, a organização e o fluxo da informação e percorrendo a história e desenvolvimento da Ciência da Informação, lembra que, durante muitos anos, buscou-se o equilíbrio entre a aquisição e a demanda de informações. Esta preocupação é evidenciada, por exemplo, na regulação feita pelas bibliotecas utilizando-se do descarte e desbastamento de suas coleções, com o objetivo de assegurar uma acumulação pertinente ao que é produzido, considerando o usuário. No entanto, a autora citada lembra que a digitalização das coleções e a disponibilização pela internet quebra esse equilíbrio ou a preocupação com ele, que passa a ser de outra ordem: a gestão do ciberespaço.

A referida autora enfatiza que a memória de produção emerge como alvo de discussão e de forças, no intuito de garantir o acesso a tudo que foi produzido, mobilizando recursos. No entanto, Dodebei (2009, p. 2), citando Mueller (2007), lembra que isso não corresponde a uma digitalização do mundo.

Esta reflexão corrobora com a discussão da presente tese porque sua reflexão centra-se na busca de um modelo de produção de conhecimento que reconheça a complexidade dos fluxos de informações que transitam no ciberespaço. Ao lembrar que as informações são organizadas por escolhas institucionais, acadêmicas, comerciais, governamentais ou pessoais, a autora citada reconhece que é preciso pensar em conceitos que possam

orientar a constituição de informação no ciberespaço. Dodebei (2009, p. 2), citando Aldo Barreto, lembra que os estoques de saber são acumulações de inscrições de informação que crescem exponencialmente facilitadas por TIC.

A autora citada busca em Lancaster a proposta inicial para uma “sociedade sem papel”, ao postular que “a informação técnica e científica é transmitida tanto por canais formais como por canais informais”. Os canais formais correspondem aos documentos impressos, enquanto os canais informais representam a transferência da informação oral. Lancaster, recupera Dodebei (2009), previa um cenário onde cada usuário teria a seu dispor um terminal online em seu escritório e outro em sua residência, com possibilidade de transmissão de dados. A previsão apontava para um cenário, hoje, bastante familiar, em que “o processo comunicacional seria eletrônico, pessoal”, cabendo às grandes empresas organizar as informações, ou seja, “gerenciá-las para a distribuição segundo os perfis pessoais dos usuários da grande rede de informações”. (DODEBEI, 2009, p. 6).

As preocupações apontadas passam por questões tecnológicas, intelectuais, sociais e psicológicas, no sentido de preservação da memória, gerenciamento da rede e propriedade intelectual, ao que Dodebei (2009) afirma que algumas delas já foram solucionadas com a internet e a web: a possibilidade de autonomia e interação cada vez maior, que descentraliza o controle de arquivos digitais. No entanto, mesmo com os avanços tecnológicos, algumas questões persistem e como alvo de questionamento também da presente tese. A primeira delas, talvez como ponto central ao se discutir o universo do trabalho, principalmente num momento onde as empresas se voltam para desenvolver sistemas cada vez mais interconectados e reduzindo as fronteiras por TIC, refere-se a transferência de informação por canais informais, que passam obrigatoriamente pelo mundo da oralidade e da construção coletiva.

No ciclo informacional proposto pela autora citada, esta considera a inserção do conceito de memória fundamental para se evidenciar a possibilidade de novos ciclos possíveis de comunicação. Ao inserir o conceito de memória, a referida autora busca assegurar um ciclo de comunicação, do um ponto de vista social, mais amplo (FIGURA 6).



reforça os questionamentos e a necessidade de outro olhar sobre a informação circulante e as formas de comunicação. Também ao se buscar conhecer as diferentes formas de produção de conhecimento, torna-se imprescindível considerar os meios pelos quais a informação circula na sociedade e, neste processo, a transmissão da informação oral emerge não só como uma possibilidade, sem qualquer registro reproduzível, mas como uma importante característica do indivíduo.

No intuito de compreender o ciclo de informação na sociedade sem papel, já descrita por Lancaster, como também de explicar as formas de produção de conhecimento, Dodebei (2009, p. 12) propõe três modelos possíveis, considerando as seguintes variáveis: “a tensão entre as propriedades oralidade/visualidade dos recursos ou inscrições que transitam no espaço da memória e da informação”, a “tensão entre as operações acumulação /transformação da dinâmica da produção de conhecimento” e a “reproduzibilidade que justifica, parcialmente, a formação de acúmulos, restos ou documentos”. Os modelos de ciclos, apontam para as alternativas de:

Produção de conhecimentos – Assimilação ou re-criação (característica central: a oralidade)

Produção de conhecimentos – Registro – Assimilação ou re-criação (característica central: a visualidade)

Produção de conhecimentos – Registro – Documento – Assimilação ou re-criação (característica central: a reproduzibilidade)

O primeiro ciclo proposto pela autora citada destaca a característica da oralidade, ou seja, as informações são passadas pela fala e não prevê registros, nem conseqüentemente suporte material ou digital. A transmissão pelo emissor é imediata com a conversão em novos conhecimentos pelo seu receptor, ou seja, “nas sociedades sem escrita, a memória transmitida não é uma memória palavra por palavra”, onde a “memória coletiva parece funcionar nestas sociedades segundo uma reconstrução generativa e não como uma memorização mecânica, proporcionando, dessa forma, uma memória mais criativa” (DODEBEI, 2009, p. 12).

Ainda compreendendo os ciclos propostos, o segundo modelo destaca a dimensão da visualidade, enquanto dar a conhecer por meio visual, compreendendo as tecnologias de escrita e imagem. E a autora enfatiza que “nunca se escreveu tanto como agora; uma escrita digital, com transmissão em tempo real, pronta para ser assimilada e transformada”,

como que o acelerar da produção também suportado pelo acelerar da disseminação. Como definido pela referida autora, “a dinâmica da transferência da informação na esfera da visualidade digital, embora se aproxime da oralidade pela velocidade de transmissão, dela se distancia por oferecer ainda a possibilidade de reprodução”.

No entanto, há que se considerar que mesmo com a possibilidade de reprodução, “o segundo fluxo dá margem a restos ou memórias auxiliares, mesmo que em suportes apenas digitais e sem garantias, por enquanto, de salvaguarda por um período longo”. O terceiro fluxo contém os “processos de seleção, aquisição, manutenção e substituição”, onde os restos ou acúmulo de registros representam as memórias auxiliares, quando “adicionamos à oralidade os registros do conhecimento e sua manutenção ou proteção patrimonial”. (DODEBEI, 2009, p. 13)

A presente tese considera que, como alerta Dodebei (2009, p. 12), hoje, nos deparamos também num ciclo oral, suportado pelas tecnologias de comunicação, ou seja, “grande parte das trocas conversacionais são mediadas por tecnologias, o que ocasionaria uma fala digital, sujeita a restos”.

A citação de Barreto (2008) parece elucidar a complexidade deste cenário:

Nossa contemporaneidade informacional tangencia dois aspectos: a profusão de informação em formato digital e a condição de efetiva conectividade com os estoques de informação eletrônica. Esta atualidade tecnológica, que não tem mais que dez anos, tem a força e o poder das técnicas associadas a ela de modificaram nossa memória do passado e nossa perspectiva de futuro. Traça a história do homem interagindo com a informação mediado pela tecnologia, que com seu saberes e práticas, determinam as condições de controle e poder. A tecnologia consente uma disponibilidade sem precedentes para acesso a informação, permitindo infinitas opções de saber. (BARRETO, 2008 citado por DODEBEI, 2009 p.14).

## **11.2. A sobrecarga de informação e suas conseqüências no trabalho**

Saber (2006) pesquisou um grupo de jornalistas em Campo Grande – MS - e evidenciou que os jornalistas pesquisados, bombardeados de informações nos mais diferentes meios, apresentam sintomas e falhas em sua atividade, tais como: falta de concentração, falha na memorização, ansiedade, irritabilidade, dentre outros. Os resultados da pesquisa de Saber (2006) apontam ainda para um prejuízo no rendimento profissional pela dificuldade de filtrar um grande número de notícias, que sob a pressão do tempo não puderam ser verificadas ou melhor analisadas. (SABER, 2006).

Saber (2006) identificou ainda em sua pesquisa que o produto final do trabalho dos jornalistas tinha prejuízo em sua qualidade em função do pouco tempo e de um grande número de informações disponíveis, fatos sendo divulgados, praticamente tempo real, somados a um tempo cada vez mais exíguo para se apurá-los. A “produção” parece ser o que conta. A mesma autora afirma ainda que a sociedade também se vê diante da dinâmica de querer ou precisar se manter cada vez mais informada e com receio de que algo escape de seu conhecimento que possa trazer consequências prejudiciais ou “perdas” pela não-informação.

Neste sentido, o ritmo de produção de matérias por um jornal se torna algo muito parecido com o de uma linha de produção no que concerne ao desejo de uma produção cada vez maior, em menos tempo. Também de forma análoga a uma esteira, as informações a serem trabalhadas não param de chegar. Nas palavras da autora citada, “o desafio está justamente em saber lidar com o excesso de informação que vem acompanhado de pressão pelo tempo que urge e as cobranças em conseguir a informação precisa e relevante” (SABER, 2006 p.19). Essa realidade é apontada por um dos entrevistados na presente pesquisa:

DSC:

A maioria dos softwares, hoje, enquanto você está lendo, já pode procurar um texto. Acho que isso é mais um fator para você não pesquisar aquilo que você está envolvido diretamente. Se estou procurando num texto algo sobre “móveis de uma sala de reunião”, se esse texto for grande, com mais de dez páginas, eu vou apenas procurar “móveis, sala e reunião”. Eu não vou procurar mais nada, porque eu não quero perder tempo. Eu não tenho mais tempo para fazer aquilo. As pessoas se acostumaram a trabalhar numa velocidade que, se você não praticar essas ações, ou seja, não for direto ao ponto, você não consegue conter a demanda. Você não consegue atingir o que lhe é solicitado. O tempo não é suficiente para cumprir as atividades. (analista de sistemas 2, numa empresa privada)

Saber (2006) usa a metáfora do dilúvio para alertar que as pessoas estão completamente imersas em um mundo de informações, buscando identificar o que é relevante, sendo que, muitas vezes, o resultado dessa busca significa a sua sobrevivência. Tentar identificar aquilo que será útil implica também em descartar muito do que se recebe e isso torna o trabalho intelectual esgotante.

Corroborando com os dados apresentados pela pesquisa de Saber (2006), onde se evidenciam tanto transtornos emocionais e de saúde como também falhas no trabalho, Lazarte (2000) e Carr (2010) também se voltam para o uso das tecnologias e as possíveis perdas para o indivíduo. Lazarte (2000) a seu termo defende que

O bombardeio televisivo, os panfletos no vidro do carro, as propagandas no correio, as mensagens eletrônicas – solicitadas ou não – as milhares de páginas disponíveis na Internet, os mecanismos de busca, revistas, livros, resenhas, memorandos, circulares são um desafio à sanidade mental de cada um de nós. Exige-se de nós um “novo nascimento”, em que reaprendamos a ignorar o que é irrelevante, a reparar no que é importante e, principalmente, a reagrupar, em novas unidades de sentido, os estímulos recebidos como informação. (LAZARTE, 2000, p. 47).

O relato de um dos entrevistados no presente estudo, confirma essa percepção.

DSC:

Se eu pegar o meu computador agora e trazer aqui para sua frente, você vai ver que tem mais ou menos umas dez janelas abertas. Isso traz, por um lado, uma produtividade maior, mas, por outro lado, eu não tenho dúvida disso, tem uma perda de concentração. Minha cabeça não consegue isolar o que eu minimizei. Dentro da minha cabeça eu minimizei os assuntos, mas não fechei. Está tudo ali e eu acabo não me concentrando no que eu estou fazendo naquele momento. (analista de sistemas 2, numa empresa privada).

O jornalista Nicholas Carr (2010), ao apresentar uma crítica severa ao uso indiscriminado da internet, destaca como ponto central o uso excessivo da internet, tanto na prática profissional como pessoal, levando a um pensar superficial e, portanto, com perdas significativas de criatividade. Em razão dessa preocupação, Carr (2010) chega a aconselhar a restrição do uso da internet em escolas, cuidando em “desenvolver a capacidade de prestar atenção em uma única coisa, em vez de mover sua atenção entre diversas coisas. Isso é essencial para certos tipos de pensamento crítico e conceitual”. Em seu livro (“The Shallows - What the Internet is doing to our brains” (que poderia ser traduzido como “No Raso - O que a Internet está fazendo com os nossos cérebros”), como também na entrevista publicada<sup>31</sup>, Carr (2010, p. 2) defende que “a internet, assim como tecnologias anteriores, amplifica certos modos de pensar e certos aspectos da mente intelectual, mas também, ao longo do caminho, sacrifica outras coisas importantes” ou, como o mesmo autor concorda: é uma faca de dois gumes. Na percepção do autor, isso não corresponde a uma visão retrógrada ou avessa a inovações, mas representa uma reflexão quanto ao presente e futuro uso das “tecnologias de tela” (como Carr nomeia as TIC) no que concerne a uma transformação no modo de pensar. A ênfase dada por Carr quanto aos perigos da leitura através dessas tecnologias ou mídias como o iPad é de que, ao mudarmos nossa maneira

---

<sup>31</sup> A entrevista tem sobre o tema – A Internet obriga a pensar de forma ligeira e utilitária - foi publicada na Jornal Folha de São Paulo (20/09/2010) e disponibilizada também no blog da Escola de Ciência da Informação da UFMG.

de ler, perdemos algumas qualidades de imersão da leitura. Ele reitera o seu pensamento afirmando ainda que, para se alcançar um pensamento contemplativo, é preciso se desconectar por um tempo substancial, reduzindo a dependência das tecnologias e assim, evitar as inúmeras distrações que atraem a mente do indivíduo diante de uma tela. Acrescenta também que é preciso tempo e um exercício mais solitário e calmo de pensar para contemplação, reflexão e meditação.

Na presente pesquisa, um dos entrevistados destaca como a indústria de softwares, pensando na usabilidade dos sistemas, tende a “facilitar” ou atender a demanda de um usuário, que reflete um desejo de cada vez mais velocidade, mais rapidez e que, de alguma forma, também pode traduzir num reducionismo do seu explorar.

DSC:

Sou novo, tenho 27 e quando comecei a mexer com informática e comecei a trabalhar, ainda não se tinha essa velocidade. Então, não se esperava tanto e não se esperava tão rápido. Acho que passei por essa transição. Vejo meu sobrinho de 6 anos de idade que mexe com o computador e o videogame numa velocidade espantosa. O olho já está treinado para achar aquilo que o cérebro está procurando. É claro que existe um desenvolvimento por trás disso de usabilidade. As universidades ensinam isso, justamente para acelerar isso, ou seja, você abrir um programa e esse programa já te mostrar numa posição superior direita, onde o olho vai procurar mais rápido aquela informação. São conceitos de usabilidade para acelerar essa locomotiva que não está parando. A era da informação é a era da velocidade. (analista de sistemas 2, numa empresa privada).

A dificuldade em se “desconectar” do mundo tecnológico virtual ou, como o mesmo autor citado acima declara, a expectativa de que o indivíduo permaneça conectado está embutida na vida profissional e, cada vez mais, na vida social.

É com este trabalhador, que a presente tese se deparou na pesquisa em campo: um indivíduo que está pensando de forma rápida (CARR, 2010), selecionando (ou não) o que é importante em meio a uma avalanche de informações (LAZARTE, 2000), lidando com restos na comunicação que culminam em falhas e perdas no processo (SABER, 2006) e talvez, em virtude disso, gerando retrabalho.

DSC:

Quando você tem tantas ações e tantas informações ao mesmo tempo, você acaba não se concentrando e sua cabeça tentando acompanhar a velocidade das mudanças de uma tela de computador. [...] Eu comecei a pesquisar as consequências dessa era da informática, da internet, as coisas que isso traz e percebi que era exatamente o que estava acontecendo comigo: eu já não conseguia mais ler uma página inteira. Eu já estava lendo para conhecer o assunto e não para mergulhar naquilo, gravar e absorver aquela informação. Eu decidi modificar algumas coisas. Não consegui ainda o meu objetivo. Não sei se vou conseguir, porque preciso trabalhar, ganhar dinheiro, botar comida em casa. [...] Acho que tem perda de atenção; tem déficit de atenção. Eu falo, não só por experiência própria, mas por conversas que eu tenho com colegas da área. Hoje, quando a gente lê um texto na internet, já está acostumado a ler esse texto quase que na vertical. A gente não lê mais esse texto na horizontal. É praticamente uma leitura dinâmica, só que você deixa passar muito fazendo isso. Se você não tiver uma concentração, você acaba lendo e extrai apenas o que está procurando, e aí você só procura o que você acha. Achou você não abre a sua cabeça para outras coisas que você poderia estar encontrando. [...] Você exclui as laterais das páginas; exclui o que não te interessa. (analista de sistemas 2, numa empresa privada).

O usuário ficou um pouco mais preguiçoso. Por exemplo: se o aluno quer fazer uma pesquisa e ele encontra essa pesquisa ou um resumo qualquer, ele busca isso na internet, sem referência nenhuma. Eu acho que isso deixa o usuário preguiçoso e com informações equivocadas, sem nenhuma autoridade, sem título, sem responsável. (bibliotecária 4, numa instituição de ensino superior privada).

O que está acontecendo muito na sociedade: você não precisa catalogar de novo aquilo que já existe e você importa o registro e coloca o assunto, mas se não foi bem tratada ou se aconteceu algum acidente e a pessoa não souber como aquela entrada está incorreta, não vai adiantar. Vai ficar um trabalho perdido. Um control C e control V e não vai nem olhar se está errado. É a internet mesmo, é a bagunça que é a internet. Você vai fazer uma pesquisa e o que vem de lixo... Você vai filtrar e às vezes fica dois por cento, três por cento daquilo que você pesquisou. Isso acontece (na área de biblioteconomia) como em toda área. Infelizmente. [...] eu sei que a gente colhe muito dado aí pelo mundo afora, mas você corre o risco de entrar com o dado incorreto, se você não tiver o critério, o conhecimento mais importante de como se usa um código, etc. e, de vez em quando, eu vou a palestras e escuto cada coisa que dá vontade de ir embora (bibliotecária 1, numa instituição de ensino superior pública).

Eu convivo com bibliotecárias que se formaram recentemente e para elas tudo é muito rápido. Por exemplo, não estou falando mal, mas talvez seja porque é trabalho demais para poucos profissionais. Nós estamos com acúmulo imenso de trabalho. A escola exige muito mesmo. Se eu recebo uma obra para ser catalogada, o sistema permite que eu pesquise se a obra já foi lançada, ou seja, se está catalogada em outra biblioteca. Então o que eles fazem? Só copiam, prontinho do jeitinho que está lá. O famoso control C e control V. Alguém já catalogou e já classificou e muitos não procuram saber se aquilo está correto e se o livro foi bem explorado, porque a gente tem que pensar no usuário. Eu não faço isso. Eu já venho de uma outra época (sorri). No meu tempo não tinha como olhar se outra biblioteca tinha aquele livro ou não. Eu continuo trabalhando desse jeito e talvez por isso eu seja considerada uma pessoa muito lenta para trabalhar. [...] Não sei se é porque eles estão acostumados com tudo muito rápido, eles querem tudo muito rápido. Parece que eles não se interessam na pesquisa. A pesquisa acaba sendo mais superficial. Eles querem aquilo que estão procurando e só. Trabalhei na sessão de referência que é aquela que atende diretamente ao aluno e na biblioteca pública e ele (aluno) com a mesa cheia de livros, olhando um, pesquisando outro. Hoje, não se vê isso mais. Eles estão interessados em entrar na internet e a informação que eles acharem já recuperam aquilo, não olham se tem alguma coisa com mais profundidade. É isso que tenho observado. Eles dependiam mais do bibliotecário (bibliotecária 3, numa instituição de ensino superior privada).

O usuário universitário ainda não vem à biblioteca para solicitar apoio a pesquisa. Onde eu trabalhava com os pesquisadores e cientistas, eles precisavam. São realidades diferentes. Às vezes, o aluno universitário até solicita a pesquisa, eu imprimo e ele não vem buscar. Eu acho que eles mudam de tema ou conseguem em alguma base de dados que disponibiliza artigos grátis. Eles (alunos) não retornam; pouco retornam. [...] Sobre a busca que ele faz eu não sei dizer se é de qualidade. Aparentemente, não. Não fica bem definido. [...] Quando eles buscam na internet, vem muito lixo. (bibliotecária 5, numa instituição de ensino privada).

Percebo que o usuário está mais exigente, no sentido que ele, com todas as tecnologias disponíveis, ele quer ter acesso de casa, ele quer ter facilidades que ele não tinha antes. A busca que ele faz não é de boa qualidade, porque ele não sabe onde estão as fontes de informação. Aqui na biblioteca, estou trabalhando com treinamento de usuários em base de dados, mais voltado para a questão do portal da Capes, que é o nosso foco por ser universidade. Mas, independente disso, quando eu atuava em outras bibliotecas, eu percebia que ele (usuário) não sabe buscar informação. Apesar de ter um mundo de recursos à disposição, ele não sabe ainda. Ele precisa de alguém, um bibliotecário, para mediar essa busca. [...] Mas ele não se dá conta disso, talvez, pelo desconhecimento de que existem esses recursos que ele pode utilizar como as estratégias de pesquisa, os operadores booleanos que ele pode utilizar para refinar a pesquisa, a questão dos mecanismos de truncamento... Ele desconhece. Ele conhece sim a utilização do Google, porque é uma coisa nova que passa de boca a boca, e colega para colega, como comunicação informal. Ele tem orientação, entre outras, para chegar a informação, porque não chega a informação de maneira eficiente. Eu acredito que ele não satisfaça sua necessidade totalmente. Ele se contenta até o momento em que ele é cobrado. [...] Fiz mestrado em Ciência da Informação e faço disciplinas do doutorado. Fiz uma pesquisa sobre voltada para os repositórios, quanto aos pesquisadores da Ciência da Informação, se eles estão utilizando esses recursos informacionais e se estão auto-arquivando as suas publicações nesses repositórios. E o resultado foi que apesar de estar tudo aí disponível, eles não auto-arquivam as suas publicações porque alguns ainda não dominam o manuseio dessas tecnologias, outros porque não têm tempo, outros porque não querem. Eles dizem que acessam e tal, mas, se você for analisar todas as respostas que eles deram, todas as tecnologias de fato ajudam, mas precisa ainda da intervenção do bibliotecário. Pelo que tenho percebido, eles não sabem onde buscar e quando eles descobrem, eles não sabem montar suas estratégias. (bibliotecária 2, numa instituição de ensino superior pública).

Existe hoje mais informação disponível. Isso é fato. Na internet como um todo e principalmente depois que o Google conseguiu indexar esse mar de informações que está na internet e facilitar a busca, você traz mais informação para todos os usuários. [...] Mas essa informação não só é rasteira, como muitas vezes, ela é errônea, porque foi postada de uma maneira errada ou com uma interpretação equivocada, não só por pessoas com boa índole, mas por pessoas com má índole. A internet é uma área pública; é uma rede mundial onde qualquer pessoa de posse de um computador pode postar o que bem entender ali. O Google faz a indexação sem se preocupar com o conteúdo ou a origem. A informação é rasteira e perigosa. (analista de sistemas 2, numa empresa privada).

Eu tiro exemplo pelo meu filho que tem 15 anos e, se eu não estiver ali no pé, só quer tudo fácil. Eu, como bibliotecária, por conhecer as fontes, a gente tenta orientar para que ele vá pelo caminho correto, mas ele não quer nem saber. Não quer saber de enciclopédia impressa, só quer tudo digital, não porque tem tudo, mas porque é mais rápido. (bibliotecária 2, numa instituição de ensino superior pública).

A questão da sobrecarga de informação é um aspecto que precisa ser mais estudado realmente, porque tem muitas fontes de pesquisa, ferramentas de procura na internet, e as pessoas, mesmo que sejam leigas, procuram ter o mínimo de informação para poder compreender o que elas estão lidando. Há muitos sites de universidades e outras fontes de pesquisa e as pessoas podem ter compreensão de um assunto que elas nunca viram antes [...] Essa geração Y me irrita porque a maioria das pessoas não tem leitura, por terem facilidade de acesso através das ferramentas de procura, como Google, por exemplo, elas acham que, porque podem fazer pesquisas, que aquilo que está no site A ou no site B é tudo. O que elas não têm, e isso leva tempo, é conhecimento de técnica, de metodologia. (administrador de empresas, numa empresa privada).

O trabalhador se vê, muitas vezes, imerso, num mundo de fragmentos descontextualizados (CHARTIER, 2009) como partes de um fluxo tão rápido e superficial, que perde o significado do todo (DODEBEI, 2009). A fragmentação não é só da informação, mas da significação. Os relatos abaixo evidenciam essa condição:

DSC:

Outro dia, nós definimos como que está a cabeça das pessoas ultimamente. O cérebro do povo daqui é igualzinho um macaco, que já é um bicho super ágil, louco no meio do fogo. E eu não percebo isso só aqui, percebo em outros lugares também. Que pressa é essa? Que necessidade é essa? Não que em épocas atrás fosse tudo muito sereno, mas me dava uma sensação de coisas mais enquadradas, Hoje, eu estou mexendo com um processo, amanhã já estou com outro e aí já mudou tudo. As coisas vão tomando um rumo que quando você vê está no meio e não percebe mais o que está acontecendo. (psicóloga, numa empresa privada)

O usuário está indo pela receita de bolo. Ele não constrói um pensamento, ou seja, ele vai consultar o que precisa e o primeiro retorno que ele obtiver vai tomar como uma verdade e vai seguir adiante. Ele está agindo assim pela praticidade principalmente, pelo crescimento das fontes, pela agilidade, pela rapidez, porque você não precisa sair de casa, nem da sua mesa. Infelizmente, esse é o lado que a internet traz: se você não sabe o que quer, acaba trazendo o que outros querem postar. (analista de sistemas 2, numa empresa privada)

No entanto, percebeu-se também que o uso das diversas tecnologias de informação e comunicação vai além do trabalho. A “sedução” exercida pelas tecnologias mostrou-se presente também noutras atividades do cotidiano, como também seus reflexos.

DSC:

Eu gosto de usar tecnologia. Eu não consigo dar uma aula inteira escrevendo no quadro. Nunca dei. Todas as minhas aulas têm computador, para mostrar um filme, um vídeo, que eu uso muito, um programa. Hoje, eu não consigo me imaginar sem os recursos de tecnologia. Eu comecei a trabalhar dessa forma. Eu nunca dei aula, por exemplo, só no quadro. [...] Por exemplo, eu sou uma pessoa que usa pouquíssimo papel, todas as minhas anotações eu faço no meu smart fone ou no meu computador; até aquela função de post it, o meu está no computador com os bilhetinhos (eletrônicos). É uma questão de costume, meu pai também tem essa característica, mesmo numa época em que o computador não era tão comum na rotina das pessoas, ele já era assim. Ele trabalhava na IBM a vida toda. Eu nasci nessa vontade de usar tecnologia no dia a dia. Isso para mim é muito natural, trivial. [...] A tecnologia é muito envolvente e está muito presente. Você anda carregando suas coisas o tempo inteiro, então esse acesso, essa disponibilidade é muito forte hoje. [...] Uma desvantagem é que se a gente não toma cuidado, a gente pode se escravizar com a tecnologia. (professora e analista de sistemas 3, numa empresa privada)

Eu notei foi o seguinte: em casa, filhos, esposa, quem convive disputa o espaço do micro o tempo todo utilizando. E todo mundo vai observando e comenta que é imprescindível. Ninguém consegue ficar sem e a cada dia que passa você envolvendo mais. A minha mulher, por exemplo, dá aula de inglês e português, tem hora que ela fica lá o tempo todo: “me empresta o micro um pouco que preciso usar”. Aí fica aquela disputa. Eu preciso estudar, preparar aula, meu filho precisa usar... Eu brinco com eles o seguinte; fiz uma brincadeira outro dia: até esqueci de pagar a conta, por descuido e cortaram. Achei que era problema na rede quando fui olhar era o pagamento. Corri, paguei, liguei e ficou um dia sem (acesso a internet); da manhã para noite, quase um dia... É um caos... Porque um tinha que passar um e-mail, meu irmão tinha que fazer um trabalho da faculdade, os meus filhos não conseguem ficar sem acessar, um está fazendo engenharia e tem que pegar o cronograma, a prova, trocar o e-mail de trabalho. Então, há a necessidade. Eu ainda brinquei e falei o seguinte: nós chegamos a um ponto, não sei se é felizmente ou infelizmente, que se faltar um bife no almoço todo mundo vai sentir, mas não é traumático, mas se faltar a internet.... [...] Não é só o trabalho. Eu chego em casa e se eu entro num site, posso entrar num site de uma biblioteca virtual de universidades e pesquisar um artigo, um paper, alguma coisa. Até mesmo consultar alguma coisa, um jornal, entro na Folha de São Paulo e ao invés de ler um jornal, leio ali um resumo, entro no Google pesquisar alguma coisa, vou a Rede Globo, vou aos portais das empresas, ou outro estudo qualquer de coisa pessoal. É sedutor, é atrativo, mas eu sou uma pessoa que além de viver de informática a minha vida inteira, eu criei a minha família através do trabalho da informática. (professor e analista de sistemas 1, numa empresa pública)

Às vezes estou com o computador ligado em casa, sem nenhum propósito, tentando buscar alguma informação. Algo que tem ali e que eu ainda não descobri. [...] Eu evito, mas anteontem, eu estava projetando um sistema de videoconferência para essa sala e fui dormir quatro da manhã, apenas pesquisando e pesquisando, montando a estrutura, vendo as compatibilidades. É um mundo de informação muito grande e a gente que trabalha na área, a gente não quer fazer algo que não esteja na vanguarda, que amanhã ou depois possa ser taxado como um erro, por estar obsoleto. [...] quanto mais você pesquisa, mais você percebe que não sabe de quase nada. Parece infinito. (analista de sistemas 2, numa empresa privada)

Acho que a tecnologia é maravilhosa. Sou apaixonada, porque ela facilita bastante a nossa vida. Nós temos arquivos gravados que basta copiar e colar. Nós temos um acesso para pesquisa fantástico. Isso tudo me fascina bastante, mas, em compensação, a gente trabalha muito mais e, por isso, vem aí a doença por esforço repetitivo, que eu também tenho. (desembargadora do TRT)

### **Idéias centrais constatadas sobre o uso da informação no trabalho mediado por TIC, identificado a partir da percepção do trabalhador**

- a) Os trabalhadores apontam que as atividades de trabalho mediadas por TIC, atendendo a um ritmo e volume crescente imposto no trabalho (intensificação), exigem, muitas vezes, um pensar rápido que significa trabalhar de maneira superficial uma informação;
- b) Os trabalhadores demonstraram dificuldade em lidar com um universo de informações, no qual é preciso escolher as de maior relevância, conforme necessidade, dada uma condição não só de excesso de informação, mas de falta de tempo para processá-la;
- c) Os profissionais que utilizam intensamente as TIC relataram dificuldade de concentração e de seleção de conteúdos em algumas ocasiões e uma alteração na sua forma de analisar um conteúdo, que passa a ser mais global e rápida;
- d) Ao trabalhar com um espectro tão amplo e variável de informações nas atividades de trabalho, os trabalhadores se mostraram convivendo com um paradoxo: excesso de informação (sobrecarga) e o uso fragmentado que perde a visão do todo (pouco aproveitamento). O ritmo intenso de trabalho, a dificuldade de seleção da informação relevante e a fragmentação de conteúdos mostraram-se, para os trabalhadores, geradores de retrabalho.

## CAPÍTULO 12

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa deparou, ao longo do seu desenvolvimento, com a complexidade, a abrangência das variáveis e a ambiguidade como elementos intrínsecos ao objeto de estudo. A interlocução entre as variáveis se expressou, também, na interlocução entre diferentes áreas do conhecimento, inerentes ao objeto de estudo. Para analisar o trabalho mediado por TIC e as variáveis que envolvem a vida do trabalhador (como identidade, sociabilidade, saúde física e emocional, formas de controle e dominação exercidas sobre o trabalhador, regulamentação do trabalho e aspectos quanto ao uso e recuperação da informação), foi preciso que a autora buscasse apoio em áreas de conhecimento específicas. Tal análise implicou tanto em um grande desafio como em uma oportunidade ao tratar uma matéria de caráter transversal. Tornou-se um desafio reunir temas complexos de diferentes áreas, não fragmentar a análise ou particularizá-la a um campo de estudo ou área do conhecimento específico. Mostrou-se também como uma possibilidade de dialogar entre diversas áreas do conhecimento e, assim, perceber o trabalhador a partir de uma lente mais abrangente, reconhecendo, em cada aspecto, sua particularidade e buscando a correlação entre as variáveis. Penso ter dado, pelo menos, um passo modesto num caminho percorrido por muitos pesquisadores.

O interesse particular da autora se deu em virtude de, em sua atividade profissional, deparar-se com algumas evidências de adoecimento e situações de sofrimento de trabalhadores envolvidos em atividades de trabalho mediadas por TIC. Através de uma investigação preliminar e um primeiro contato com a produção teórica sobre o tema, evidenciou-se tanto a amplitude do tema, como também a oportunidade de uma pesquisa empírica, na Ciência da Informação.

Para retomar o percurso da presente tese, a pergunta de Franco; Druck; Seligmann-Silva (2010, p. 230), se faz premente: “o que nos aconteceu histórica e socialmente para estarmos hoje a pensar em três binômios: trabalho e adoecimento” [...] “trabalho e degradação/crise ambiental” e [...] “trabalho e precarização social”? As autoras citadas indagam sobre a existência atual desses três binômios, mas poder-se-ia também considerar cada binômio como parte de um tripé, onde as partes (ou pés) se interrelacionam e, em algum momento, se sustentam mutuamente. Partindo desse entendimento, compreender as

variáveis que se relacionam e inter-relacionam com o trabalho mediado por TIC foi o caminho que a presente tese percorreu.

No início do estudo, foram brevemente recuperados os principais pilares da organização do trabalho no modelo capitalista, como descritos por Marx. A breve revisão da matriz marxiana, contribuiu tanto para a análise dos elementos estruturantes dos processos de trabalho em cada fase, como descortinou a existência dos mesmos princípios reproduzidos e sustentando as atuais formas de organização do trabalho, que se mostraram remodeladas no trabalho mediado por TIC. Marx, ainda que não tenha contemplado a chamada Era da Informação, anunciou-a no que refere à sua essência no que se refere a organização do trabalho: a voracidade do capital. A opção por investigar o trabalho mediado por TIC considerando a lógica de organização do trabalho no modelo capitalista e não sob o viés casuísta da revolução tecnológica, como apontam alguns autores, contribuiu para a compreensão tanto da intensificação do trabalho como de seus efeitos.

As estratégias para intensificação do trabalho em busca de maior produtividade mostraram-se, portanto, cada vez mais fortalecidas e adquirindo novas roupagens, inclusive, através das TIC. Já tratando do uso das TIC no trabalho, Castells (1999) contribuiu para compreensão do cenário e desdobramentos da emergência das TIC, atribuindo aos avanços tecnológicos a justa medida dentro de um cenário sócio, político e econômico.

Como foi dito na introdução do presente estudo, não se pretendeu desconsiderar os inúmeros ganhos que os avanços tecnológicos, em especial, as TIC trouxeram. O trabalhador reconhece ganhos na sua relação com o mundo e no próprio trabalho. A maior rapidez ou a instantaneidade das ações mostrou-se fortemente relacionada à tecnologia que permite o acesso remoto a informações e, conseqüentemente, à independência do local. O paradigma de aproveitamento do tempo também é o da eliminação de qualquer barreira de espaço.

A relação do homem com as dimensões de tempo e espaço mostrou-se, sem dúvida, um importante elemento e fator condicionante para compreensão do solo onde são plantados os processos de trabalho. O trabalho mediado por TIC mostrou-se como parte de um contexto, no qual o trabalhador vive um contínuo acelerar no seu cotidiano. Mais que aproveitar ou desfrutar do tempo, a lógica dominante diz que é preciso gastá-lo ou consumi-lo com a máxima eficácia, ou seja, tornar o tempo cada vez mais “produtivo” (ainda que isso corresponda a um paradoxo onde, muitas vezes, há um desequilíbrio no atendimento às

necessidades). Dentro dessa lógica, bem cabe a expressão adotada por Milton Santos (1997) ao considerar que vivemos “acelerações superpostas”.

A investigação do presente trabalho permitiu confirmar a sensação dos trabalhadores de um presente que foge, que escorrega pelos minutos de um relógio ou pelo bytes de uma mensagem eletrônica. As TIC trazem em seu bojo inúmeras facilidades de comunicação e soluções on line para muitas atividades de trabalho e da vida cotidiana. O acesso à informação e às pessoas, independente de tempo e espaço, foram sem dúvida, os ganhos mais destacados. Essa possibilidade corresponde a um romper ou alcançar a indepedência absoluta diante da limitação do tempo e do espaço; a tecnologia quebra as barreiras do tempo cronológico e os muros.

No entanto, o que se percebeu na presente pesquisa é que o tempo nunca é suficiente. Mais que insuficiente, ele tem seu próprio sentido de existir e um quantum necessário para cada situação. Percebeu-se que, tanto no que se refere a alguns processos de trabalho, principalmente aqueles que envolvem o aprendizado que se dá nas relações interpessoais, a aceleração nem sempre significa ganhos.

Os trabalhadores entrevistados demonstraram perceber ganhos em termos de facilidade, flexibilidade, rapidez, comodidade para execução de algumas tarefas, dentre outros. Ao investigar as variáveis que permeiam o trabalho mediado por TIC que estão diretamente relacionadas a tais ganhos, as constatações convidam a uma reflexão, não somente acerca das possibilidades, mas muito mais sobre as consequências da interiorização dessa lógica pelo trabalhador, quando este “incorpora” a idéia de que o trabalho em diversos lugares e horários, além daqueles considerados como previstos ou formalizados pela empresa, é uma condição “normal” que está implicitamente estabelecida.

Para dar conta de um tempo que é insuficiente para atendimento às muitas demandas do cotidiano, algo precisa ser sacrificado e, nessa hora, o trabalho torna-se prioridade e invade o espaço doméstico. A proeminência do trabalho canibalizando um tempo de vida do trabalhador, ou seja, se revelou no presente estudo, num crescente consumir da vida privada.

A invasão do espaço doméstico também remete diretamente às questões de saúde física e emocional, tanto do trabalhador, como da família. A presente pesquisa confirmou que realizar trabalhos em casa, como extensão da jornada de trabalho, é uma prática constante no cotidiano dos trabalhadores. Mais uma vez, as relações mostraram-se comprometidas e

os espaços distorcidos, ambíguos, com prejuízo do seu significado. A casa e a família foram os elementos mais apontados pelos entrevistados como afetados na expansão do espaço de trabalho e, por conseguinte, invasão do doméstico. O trabalho que não tem ou não precisa ter um local e um horário pré-definidos para acontecer, reflete, fortemente, nas relações pessoais, tanto dentro da empresa como fora dela. O espaço da empresa já não é o lugar da reunião em torno de uma atividade e o espaço da casa ou mundo privado também não é o lugar exclusivamente da intimidade.

Quanto ao uso exagerado das TIC, em especial, nas atividades de trabalho, também foi observado nos resultados da pesquisa, que os trabalhadores entrevistados percebem o fenômeno como parte do contexto atual e, portanto, inevitável. Weil (2000) respondeu a essa questão com o conceito de normose informacional. O uso normótico das TIC, reproduzido pelos trabalhadores, é, sem dúvida, sutilmente alimentado pelas empresas, podendo tornar-se uma condição de inclusão no grupo.

Sobre as respostas ou reações dos trabalhadores diante desse cenário, misturam-se os desejos e necessidades do indivíduo como pertencimento, segurança, identificação, num ambiente competitivo, de relações efêmeras, contratos frágeis, numa realidade que se esvai ou um mundo líquido, como Bauman (2005) anunciou.

Como numa arena, se vê, de um lado, a demanda crescente e implacável de atividades de trabalho, o tempo insuficiente para atendimento das mesmas, a extensão da jornada, o mundo doméstico invadido, o sentimento de insegurança, o comprometimento na sociabilidade, a saúde em risco. De outro lado, apresentam-se os modelos de gestão das empresas com suas políticas de desempenho fomentando a dedicação ao trabalho, alcançando seus objetivos, em grande parte, pela necessidade preeminente do trabalhador em ser aceito como parte de um grupo, que o referencia e traduz, principalmente, a segurança do emprego.

O paradigma, que incentiva o consumo, o descarte, o individualismo, a fluidez e o virtual, confronta a relação que se cria em torno de interesses como parte da natureza humana. O indivíduo tem necessidade de estabelecer relações em virtude do atendimento de necessidades e interesses.

O estudo optando pelo conceito de “lugar”, tal qual Milton Santos (1997) desenhou, enquanto lugar dos acontecimentos e, sendo assim, configurando um domus que marca um significado, questionou se esse “lugar” existe nas relações à distância.

A relação do indivíduo e da sociedade com o tempo permeia algumas das variáveis estudadas, tornando-se imperativa a sua compreensão. Oliva-Augusto (2002) traduz em sua análise - Tempo, Indivíduo e Vida Social – alguns dos resultados constatados na presente pesquisa. A autora citada conceitua o tempo social dominante de uma sociedade como “aquele que lhe permite cumprir os atos necessários para a produção dos meios que garantem sua sobrevivência, possibilitando a criação, manifestação, realização e atualização de seus valores fundamentais” (OLIVA-AUGUSTO, 2002, p. 30). Ela explica que, em uma sociedade, o ritmo temporal indica qual é o tempo que nela predomina e que as atividades secundárias (aquelas necessárias para manutenção da vida e das atividades de produção que a sustentam) articulam-se “em torno do tempo social dominante e submetem-se a seu ritmo”. (OLIVA-AUGUSTO, 2002, p.30). Nesse sentido, a mesma autora afirma que na ordem social moderna, que se impõe como “sociedade do trabalho”, o “tempo do trabalho – regular, homogêneo, contínuo, exterior, coercitivo, linear e abstrato – é o tempo social nela dominante” e, por isso mesmo, “qualquer dos outros tempos sociais existentes, referentes a atividades que não são determinantes para sua caracterização, é penetrado por esses traços, que adquirem a conotação de identificadores do tempo”, submetendo pessoas e instituições e “fazendo com que a própria definição de ser social – individual e coletivo –sofra a mediação dos conceitos de trabalho e tempo de trabalho. (OLIVA-AUGUSTO, 2002, p.30). A autora citada segue analisando como a sociedade atual lida com a questão do tempo em suas dimensões de passado, presente e futuro. Interessante considerar, como propõe Oliva-Augusto (2002, p. 31) que, diante da “intensificação crescente do ritmo temporal”, o indivíduo se distancia da memória do passado e, paradoxalmente, vê “cada vez mais distante a possibilidade de um futuro”. No “esforço para manter-se em dia com o seu próprio tempo”, ficam afastados “os padrões significativos do passado, sem que suas próprias referências de valor se enraízem”, onde “as perspectivas de um (possível) futuro ficam também obscurecidas”, uma vez que “a experiência do passado já não garante a base para atuação no presente”. (OLIVA-AUGUSTO, 2002, p. 31). Mais uma vez, a definição de Milton Santos de “acelerações superpostas” apontam para um presente que foge.

No que se refere ao trabalho, as condições de instabilidade e de insegurança, somam-se à pressão imposta pelo ritmo frenético das atividades e às possibilidades ampliadas de rapidez e instantaneidade promovidas por TIC, acentuando a ênfase no presente, que busca antecipar o futuro para minimizar o risco (OLIVA-AUGUSTO, 2002). Mais que minimizar o risco do futuro, a lógica do aproveitamento do tempo se mostrou premente nos relatos e ocupando todos os domínios, inclusive o tempo livre e, como definiu Oliva-Augusto (2002),

provocando “alterações que se processam nas formas de produção da vida”, “na percepção e vivência da temporalidade”, “na dimensão temporal que é valorizada”, “no processo de constituição dos indivíduos do nosso tempo” e “na própria maneira como se vêm e àqueles com os quais compartilham o mesmo sentido de tempo” (OLIVA-AUGUSTO, 2002, p. 32).

A socialidade, enquanto a interação que se dá entre os indivíduos e é modelada de diversas formas, também mostrou-se comprometida porque ela é fruto do compartilhar de um tempo, do encontro, do “estar-junto” (MAFESSOLI, 1984). Assim como o tempo, o espaço físico mostrou que tem o seu “lugar” de significado. Na presente tese, ao questionar se as relações mediadas por TIC, sem a comunhão rotineira de espaços físicos, permitem a real possibilidade do encontro com o outro, os resultados da pesquisa confirmaram que, no trabalho mediado por TIC, a sociabilidade mostra-se comprometida, afetada.

Em resposta ao argumento de autores que defendem que as redes sociais proporcionam ou mesmo impulsionam a interação entre indivíduos, Choi (2008) traz uma importante contribuição ao evidenciar que, mesmo com a possibilidade criada por TIC de conectar as pessoas no mundo inteiro, os indivíduos têm a tendência a se associarem a outros que se mostrem com a visão de mundo e interesses comuns. Segundo o autor citado, isso é percebido, de maneira cada vez mais enfática, nas relações estabelecidas pela internet. Dessa forma, as redes sociais estariam atendendo muito mais a uma fragmentação ou à privatização de um universo de relacionamentos. O mesmo autor considera que, nesse ambiente, se instala um mecanismo de inclusão e exclusão.

Outro aspecto percebido é de que as relações estabelecidas, em especial nas atividades de trabalho mediadas por TIC, o trabalhador interage com base num interesse, consciente ou inconsciente, ou numa necessidade de aceitação, direta ou indiretamente, imposta pelo grupo que, muitas vezes, colide com sua estrutura psíquica (DEJOURS, 2004).

Não somente as relações familiares ou sociais são afetadas na medida que o trabalho invade a casa e outros lugares. Confirmou-se, no presente trabalho, alterações nas relações interpessoais e na própria construção da identidade e sociabilidade do trabalhador.

No mundo moderno, de oportunidades fugazes e seguranças frágeis, as identidades rígidas, inegociáveis e seguras do passado, ainda que ilusórias, não cabem existem mais. Enquanto as estruturas do mundo moderno estão cada vez mais frágeis e instáveis, a mola propulsora, que cria no indivíduo a necessidade de identificações, fica ainda mais forte (HALL, 2005). A pesquisa confirma o que Hall (2005) anuncia. Os trabalhadores

entrevistados mostraram-se como que procurando equilibrar-se na tênue linha que define “quem eu sou” num ambiente de constante instabilidade, ao mesmo tempo em que essa identidade se revela de grande importância no ambiente.

No trabalho mediado por TIC, a mesma “rede” que permite a comunicação e a transmissão de informações em tempo real, também controla o comportamento dos seus envolvidos, ditando uma certa forma de se relacionarem. O fluxo tensionado (DURAND, 2003) mantém todos permanentemente conectados, acessíveis e disponíveis para o trabalho. O estado permanente, como um claro espelho da quebra de barreiras de tempo e de espaços, é assegurado por forte controle sobre os comportamentos dos trabalhadores.

A pesquisa realizada constatou que os trabalhadores se submetem a um controle, que vem, em parte, do próprio grupo. Alguns entrevistados relataram a dificuldade em se desligarem do trabalho e manterem-se desconectados através de emails ou telefones celulares, mesmo em períodos de férias. A possibilidade de serem “desligados” de fato os mantém “ligados” ao trabalho em todo tempo e em qualquer lugar. As TIC se tornaram ferramentas de trabalho e também instrumentos de controle, na medida em que o trabalhador é monitorado ou tem seu desempenho medido pelo quanto está disponível. O medo de perder o emprego ou mesmo de não ser aceito ou aprovado pelo grupo são elementos fundamentais para o controle e dominação (WEBER, 1999).

A forma como os trabalhadores entrevistados perceberam-se em contínua vigilância evocou a figura do panóptico, tal como definido por Foucault (2010). O estado “on line”, ou seja, em atividade em todo tempo e lugar, é uma visão ampliada do panoptismo, onde o trabalhador pode ser visto e ter seus movimentos acompanhados numa escala global. A escala de vigilância feita de uns aos outros também toma uma dimensão muito maior.

O controle exercido pelo próprio grupo de trabalho “impõe” essa condição para inclusão, o que contribui para que o fluxo seja mantido e o trabalhador seja fortemente moldado ao ritmo frenético das muitas atividades exercidas.

Importante evidenciar, como se verificou no presente estudo, que o “consenso” ou a suposta aceitação da sobrecarga e da abdicação de tempo de lazer e do convívio com a família se apresentou permeada de culpa e de angústia por parte do trabalhador.

Constatou-se que a pressão e a ameaça da descartabilidade mostram-se fortemente evidentes no imaginário social, como que vivendo sob uma “naturalidade da insegurança e

da competição de todos contra todos, ancorada na fragilização dos vínculos, nas rupturas de trajetórias profissionais, na perda da perspectiva de carreira. (FRANCO; DRUCK; SELIGMANN-SILVA, 2010, p. 232). Observou-se ainda que, como resposta à redução dos outros tempos de vida do trabalhador (lazer, família, etc), há um preço pago tanto nas suas relações sociais, como na sua saúde física e psíquica.

Os resultados da presente pesquisa apontaram para o crescimento do adoecimento no trabalho provocado, em grande parte, pela sobrecarga de trabalho e pelo comprometimento dos outros tempos e espaços da vida do trabalhador, destacando que a família e o lazer são alimentadores de vitalidade.

Sobre o adoecimento no trabalho mediado por TIC, em especial na forma de sofrimento psíquico e suas consequências ou somatizações, preocupa a dificuldade de estabelecimento de nexos causal. A invisibilidade do adoecimento carrega tanto os aspectos psíquicos do trabalhador, que “administra” de alguma forma o sofrimento em prol da manutenção do seu emprego, como também aponta a precariedade da regulamentação do trabalho, que não considera ou se omite diante dessa questão.

No relato de entrevistados, o adoecimento mostrou-se, de forma ambígua, como uma fraqueza ou incapacidade do trabalhador diante das exigências e, ao mesmo tempo, sinal de dedicação máxima, digna de reconhecimento.

Da mesma maneira que a empresa pode “ignorar” o trabalho feito em casa, a legislação sobre o trabalho o faz também, deixando uma lacuna na regulamentação dessa modalidade de trabalho. A legislação em vigor, como constatado, não contempla o trabalho mediado por TIC, quando realizado fora da empresa, porque, contratualmente, ele não existe. A dificuldade de caracterização dessa modalidade de trabalho nos contratos de trabalho ou mesmo o desinteresse em evidenciá-lo na prática cotidiana encontra, portanto, apoio na falta de regulamentação. O enfraquecimento do trabalhador na relação de oferta e procura de emprego imprime ainda maior sujeição a condições de trabalho precárias e à extensão da jornada.

Surpreendentemente (ou não?), a realidade da invasão do espaço doméstico e da desregulamentação do trabalho mediado por TIC mostrou-se presente no próprio judiciário. Mais que uma realidade posta em forma de processos nas mesas dos juizes, os efeitos da intensificação, da sobrecarga, dos mecanismos de controle e das consequências na saúde foram percebidos na sua rotina de trabalho e na sua vida pessoal.

Como salienta Milton Santos (1997), agrava-se a condição de precária regulação legal, porque “o mercado é tornado tirânico e o Estado tende a ser impotente” e tudo colabora e é de tal foma disposto “para que os fluxos hegemônicos corram livremente, destruindo e subordinando os demais fluxos”, onde o Estado enfraquecido deixa “campo livre (e desimpedido) à ação soberana do mercado” (SANTOS, 1997, p. 34).

As palavras de ordem são rapidez e flexibilidade. Flexibilidade de contratos, flexibilidade de relações, flexibilidade de vínculos, flexibilidade de local, flexibilidade de horário. Imbricados ao conceito de flexibilidade está a própria relação dos indivíduos com o tempo, como, no que tange a organização do trabalho, o desejo de maior produtividade e lucro. No entanto, como propôs Milton Santos (1997), quem globaliza são as pessoas e, concordantemente, os resultados do presente estudo mostraram que quem mais flexibiliza, de fato, é o trabalhador. Esta conclusão, em certa medida, nada traz de novo diante do que Marx (1968) já apontava: o capital nunca perde.

Analogamente a uma linha de produção, os comportamentos observados nos entrevistados destacam a necessidade constante de rapidez na execução das tarefas, a exigência de uma resposta instantânea ou no momento exato e sob medida quando uma ação é demanda (tal qual a chegada de uma peça na linha de produção que só deve aparecer quando na montagem do equipamento) e uma adaptação constante aos níveis de produção (como na linha de produção com estoque zero). Também, tal qual a linha de produção, as informações continuam chegando e não são interrompidas, ocorrendo isso apenas quando há falhas no processo ou quando elas são detectadas. Também define uma forma de trabalhar na qual não são permitidos desperdícios ou perdas quaisquer, sejam elas de material, tempo, movimentos, transportes, pessoas (SVARTMAN, 2009). Essa organização do trabalho repercute também na forma como o trabalhador lida com a informação na execução das suas atividades.

Ao analisar o uso e a recuperação da informação no trabalho mediado por TIC, foram evidenciadas perdas ou um considerável “resto” no processo de recuperação. As perdas foram percebidas em virtude do excesso de informações, com as quais o trabalhador precisa lidar, num ritmo frenético que compromete tanto a seleção como a interpretação. Mais que isso, os resultados nos fazem questionar sobre o círculo vicioso que se cria nas perdas do processo de recuperação da informação e os efeitos sobre outras variáveis.

A possibilidade de “restos” na comunicação se mostrou evidente na realidade dos trabalhadores entrevistados, que precisam recuperar novamente aquilo que foi transmitido

ou sofrem como os efeitos dessas perdas. Na “esteira de informações” que nunca pára e nem pode ser desligada, as informações se sobrepõem e não há tempo para que sejam processadas adequadamente. Constatou-se, no presente estudo, um olhar cada mais rápido e, portanto, mais superficial sobre as informações do dia a dia, em função, principalmente, de volume e do ritmo acelerado de trabalho. Os resultados apontaram para uma sobrecarga de informação, gerando, assim, grande possibilidade de retrabalho e, conseqüentemente, sobrecarga de trabalho (ainda que esta última venha também de outros fatores inerentes à própria precariedade do trabalho).

Na percepção dos trabalhadores, a comunicação mediada por TIC é mais superficial também na esfera interpessoal e, com isso, empobrecida para a obtenção de soluções de trabalho.

Nesse aspecto, Morin (2000) colabora tanto para o entendimento do fenômeno observado, como também propõe intervenções no sentido de repensar o acúmulo de informações nas mentes. Em sua obra, “A Cabeça bem-feita”, o autor pondera sobre a realidade de uma “inadequação cada vez mais ampla, profunda e grave entre os saberes separados, fragmentados, compartimentados entre disciplinas”, percebida diante da existência de problemas cada vez mais “polidisciplinares, transversais, multidimensionais, transnacionais, globais, planetários” (MORIN, 2000, p. 13).

A crítica de Morin, dentre outros aspectos, volta-se para a condição de uma realidade que, reproduzida nos eixos disciplinares nas escolas e refletida numa prática cotidiana, aponta conseqüências bastante pertinentes para a análise da presente tese. De um lado, observa-se o desenvolvimento disciplinar das ciências desenhando, cada vez mais, uma divisão do trabalho e a “superespecialização, do confinamento e do despedaçamento do saber”, produzindo, assim, não só um saber específico, mas também “a ignorância e a cegueira”, na medida em que “o conhecimento pertinente é o que é capaz de situar qualquer informação em seu contexto e, se possível, no conjunto em que está inscrita” (MORIN, 2000, p. 15). O mesmo autor acrescenta ainda que “o conhecimento progride não tanto por sofisticação, formalização e abstração, mas, principalmente, pela capacidade de contextualizar e englobar” . (MORIN, 2000, p. 15).

Desta forma, a pergunta de Morin (2000, p.15) se faz atual nessa reflexão: “Onde está o conhecimento que perdemos na informação?”

Ao que o mesmo autor descreve como um desafio a ser vencido: a expansão descontrolada do saber, o crescimento ininterrupto dos conhecimentos contruindo uma torre de Babel, uma gigantesca profiferação de conhecimentos ou de informações, ciências afogadas em informações pelas mídias existentes.

Contrapondo esse paradigma e propondo uma reforma do pensamento, Morin (2000, p. 24) afirma que “uma cabeça bem-feita é uma cabeça apta a organizar os conhecimentos e, com isso, evitar sua acumulação estéril”, que prima pela operações de ligação e de separação, de análise e síntese, contrariando o modelo atual que privilegia a separação e a acumulação sem ligar os conhecimentos, “em detrimento da organização que liga os conhecimentos”.

Confirmando o que postula Saracevic (1996), pode-se concluir que a mesma tecnologia que seduz, envolve, facilita, também pode aprisionar, limitar e até mesmo empobrecer um conteúdo, mesmo havendo muita informação disponível. Mais que se pensar em sistemas de informação, como o referido autor explica, faz-se necessário pensar nos aspectos comportamentais para o uso da informação disponível. O mesmo autor considera também que, mesmo depois de muita décadas e de diversas soluções tecnológicas propostas para acessar e utilizar a informação, “algumas delas mais sedutoras, elegantes ou convencionais”, é preciso reconhecer que “estamos engatinhando” [...] “sobre os aspectos humanos e comportamentais relacionados com o conhecimento e a informação” (SARACEVIC, 1996, p.55). Acrescenta ainda que “muitos dos conceitos acerca desses aspectos humanos e comportamentais, que constituem a base sobre a qual são planejadas as aplicações tecnológicas, não funcionam mais” e que por isso mesmo o cenário atual “indica, não um conflito, mas uma necessidade de equilíbrio” (SARACEVIC, 1996, p.55).

Eco (2011), em sua obra, *A Memória Vegetal*, mais que revelar a sua paixão por livros e bibliotecas, enfatiza a importância dos livros na constituição das sociedades e reflete sobre a relação que o leitor estabelece com os mesmos. O autor citado propõe que o livro, portado e transportado para qualquer lugar, assume, muitas vezes, o lugar de uma companhia. Para ele, no livro, mais que palavras ou signos, estão inscritas experiências que podem ser lembradas, emoções que podem ser evocadas tanto pelo conteúdo, como pelo contato físico com as páginas de um livro. Nas palavras do autor:

Como é belo um livro, que foi pensado para ser tomado nas mãos, até na cama, até num barco, até onde não existam tomadas elétricas, até onde e quando qualquer bateria se descarregou. Suporta marcadores e cantos dobrados, e pode ser derrubado no chão ou abandonado sobre peito ou joelhos quando caímos no sono. (ECO, 2011, p. 54).

Eco (2011) associa ao livro sentimentos como alegria, prazer, paixões, desejos e sofrimentos. Torna-o, de certa forma, “pessoal”. E é nessa personalidade que ele discute a relação do livro com a memória. O autor citado lembra que os velhos usavam da linguagem para repassar as experiências daqueles que os tinham precedido e representavam eles mesmos, a memória orgânica que herdamos. O que, com a invenção da escrita, passa a ser assumido por uma memória mineral. Explica ainda que os primeiros signos foram gravados em tábuas de argila ou em pedra, além de ressaltar, por exemplo, que a arquitetura também carrega, em suas “pedras”, registros de uma memória mineral.

Tratando dos dias atuais, Eco (2011) discorre sobre a possibilidade de armazenamento de informações em meios eletrônicos e questiona a memória que, de fato, incorporamos:

Hoje, graças aos computadores, dispomos de uma memória social imensa; basta conhecer as modalidades de acesso aos bancos de dados e, sobre um tema qualquer, poderemos obter tudo o que convém saber, uma bibliografia de dez mil títulos sobre um único assunto. Mas não há silêncio maior do que o ruído absoluto, e a abundância de informação pode gerar a ignorância absoluta. [...] Saber que sobre Júlio César existem dez mil livros é o mesmo que não saber nada dele: se me tivessem aconselhado um, eu teria ido procurá-lo; ante o dever de começar a explorar aqueles dez mil títulos, eu me detenho. (ECO, 2011, p. 15).

Respondendo, portanto, ao discurso de que, atualmente, as pessoas lêem cada vez menos, especialmente os jovens, Eco (2011) lembra que nunca se imprimiu tanto como nos dias atuais e que as livrarias estão, a cada dia, mais multiplicadas, cheias de jovens folheando, examinando, informando-se e que, mesmo quando não estão comprando os livros, as pessoas continuam buscando o contato com eles. Sobre essa relação, que o autor percebe-a como uma relação de amor, através da qual as leituras e releituras de uma obra podem trazer sempre algo novo, diferente. Ainda comparando a relação entre leitor e o livro com o namoro para os apaixonados, cada vez é a primeira vez.

Imprimindo certa personificação ao livro, para destacar a relação que o leitor estabelece com o mesmo, Eco (2011, p. 31) afirma que

O ritmo da leitura acompanha o do corpo, o ritmo do corpo acompanha o da leitura. Não se lê apenas com o cérebro, lê-se com o corpo inteiro, e por isso sobre um livro nós choramos, e rimos, e lendo um livro de terror se nos eriçam os cabelos na cabeça. [...] Tampouco somos insensíveis às sensações que as polpas dos dedos experimentam ao tocá-lo, e certos infelizes experimentos feitos com encadernações ou até páginas de plástico nos dizem o quanto a leitura é também uma experiência tátil.

As reflexões propostas por Eco (2011), sobre a relação estreita, prazerosa, vivencial e produtiva que o leitor pode ter com o livro e a informação que ele carrega, assim como a crítica de Saracevic (1996) sobre os perigos do excesso de informação, provocam, também diante dos resultados da presente tese, algumas indagações.

Quando se pretende que tudo seja instantâneo ou com o menor consumo de tempo... Quando se espera a máxima rapidez para se obter uma informação, para se locomover, para se alimentar... Quando se admite que tudo deve estar pronto, tão logo seja demandado... Cabe refletir: Para onde converge esse movimento? Onde o trabalho se insere nele? Devemos assumir que são tempos de sanduíches rápidos, relações voláteis e vínculos descartáveis (em diversar esferas)? De que forma as ciências podem e devem se posicionar para gerar conhecimento que, efetivamente, contribua para melhores condições de trabalho e de vida?

O presente estudo encerra a exposição do tema, provocando reflexões sobre o papel das diferentes áreas do conhecimento, como também dos atores sociais, no desenvolvimento ou na crítica ao modelo de organização do trabalho que tem nas TIC uma ferramenta potencializadora de seus objetivos.

Sabendo que as variáveis que circundam esse modelo e a própria aplicação das tecnologias tangem aspectos sociais, políticos, econômicos e culturais (MANGUE; CRIVELLARI, 2005), o campo da Ciência da Informação, guarda a responsabilidade, enquanto ciência social aplicada, de pensar sobre suas contribuições para se permitir tanto o acesso como o melhor uso da informação.

Urge, portanto, propor reflexões e intervenções na maneira como a sociedade lida com a possibilidade de acesso, cada vez mais facilitado por TIC, como, também, o uso que faz da informação. Considerando, em especial, o trabalhador, usuário de informações e gerador de conhecimentos, importa, sobretudo, pensar sobre as consequências do (ab)uso das TIC no trabalho e no cotidiano.

As considerações finais expostas constituem um convite para aprofundamento e novos debates e possíveis desdobramentos em outros temas. O presente estudo considera ter apenas suscitado questões que são de grande amplitude e, ao que me parece, a matéria não será facilmente esgotada.

## REFERÊNCIAS

- ALBAGLI, Sarita. Novos espaços de regulação na era da informação e do conhecimento. In: LASTRES, Helena M. M; ALBAGLI, Sarita (Org.). **Informação e globalização na era do conhecimento**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- ALMEIDA, Lucilde D. Ajuda Lyra de. Trabalho em domicílio: histórico e perspectivas. O teletrabalho. **TST**, Brasília, v. 71, n. 2, maio/ago. 2005.
- ALVAREZ, Denise; FIGUEIREDO, Marcelo; ROTENBERG, Lucia. Aspectos do regime de embarque, turnos e gestão do trabalho em plataformas offshore da Bacia de Campos (RJ) e sua relação com a saúde e a segurança dos trabalhadores. In: Dossiê: o mundo contemporâneo do trabalho e a saúde mental do trabalhador. **I Revista Brasileira de Saúde Ocupacional - RBSO**, Ministério do Trabalho e Emprego FUNDACENTRO, São Paulo, v. 35, n. 122, jul./dez. 2010.
- ALVES, Giovanni. Informação e trabalho: notas dialéticas. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação**. v. 5, n.3, jun. 2004.
- ANTUNES, R. **Os sentidos do trabalho**: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Boitempo, 1999.
- AQUINO, Cássio Adriano Braz de. Transformações no modelo industrial, "novos" trabalhos e nova temporalidade. **Psicol. Soc.**, Porto Alegre, v. 19, n. spe, 2007. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-71822007000400005&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822007000400005&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 13 jan. 2012.
- AQUINO, Mirian de Albuquerque. Metamorfoses da cultura: do impresso ao digital, criando novos formatos e papéis em ambientes de informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 33, n. 2, p. 7-14, maio/ago. 2004.
- ARAÚJO, Vânia M. R. de Hermes; FREIRE, Isa Maria. A rede internet como canal de comunicação, na perspectiva da ciência da informação. **Transinformação**, v. 8, n. 2, p. 45-55, maio/ago. 1996.
- ARRUDA, Maria da Conceição Calmon; MARTELETO, Regina Maria; SOUZA, Donaldo Bello de. Educação, trabalho e o delineamento de novos perfis profissionais: o bibliotecário em questão. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 14-24, set./dez. 2000.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977. 225p.
- BATISTA, Anália Soria; CODO, Wanderley. O Trabalho e o tempo. In: JACQUES, Maria da Graça; CODO, Wanderley (Org.). **Saúde mental e trabalho**: leituras. Petrópolis: Vozes, 2002.
- BAUMAN, Z. **Identidade**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2005.

BENTHAM, Jeremy; FOUCAULT, Michel; MIRANDA, Maria Jesús. **El Panóptico**. Madrid: La Piqueta, D. L., 1979.

BOLAÑO, César; MATOS, Fernando. Conhecimento e Informação na atual Reestruturação Produtiva: para uma crítica das teorias da Gestão do Conhecimento. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação**. v. 5, n.3, jun. 2004.

BRAGA, Ruy. A Vingança de Braverman: o infotaylorismo como contratempo. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (Org.). **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009.

BRAGA, Ruy. O trabalho na trama das redes: para uma crítica do capitalismo cognitivo. **Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación**. v. 6, n. 3, set./dez. 2004.

CAPELARI, Luciana Santos Trindade. A condição do empregado nas novas modalidades de trabalho a distância: o teletrabalho. **Revista do TRT da 13ª Região**, João Pessoa, v. 17, n. 1, 2010.

CARR, Nicholas. **A Internet obriga a pensar de forma ligeira e utilitária**. Disponível em: <<http://blogdaeci.wordpress.com/noticias/>>. Acesso em: 26 fev. 2011.

CASTEL, Robert. As metamorfoses do trabalho. In: FIORI, José Luís; LOURENÇO, Marta Skinner; NORONHA, José Carvalho de (Org.). **Globalização: o fato e o mito**. Rio de Janeiro: UERJ, 1998.

CASTELHANO, Laura Marques. O medo do desemprego e a(s) nova(s) organizações de trabalho. **Psicologia & Sociedade**, v. 17, n. 1, p. 17-28, jan./abr.2005.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CHANLAT, Jean François (Coord.) **O indivíduo na organização: dimensões esquecidas**. São Paulo: Atlas, 1996.

CHARTIER, Roger. O Google e o futuro do livro. **Folha de São Paulo**, São Paulo, 29 nov. 2009.

CHIZZOTTI, Antonio. A pós-graduação e a relevância da produção científica acadêmica. **Cadernos ANPED**, Porto Alegre, n. 3, p. 29-34, 1991.

CHOI, Hangsub. Les nouvelles technologies de l'information et de la communication et les changements de la vie quotidienne. **LOGOS 29 Tecnologias e Socialidades**. Ano 16, 2º semestre, 2008.

CIPOLLA, Francisco Paulo. Trabalho em equipe como forma da subsunção real. **Estud. Econ.**, São Paulo, v. 35, n. 1, mar. 2005

COCCO, Giuseppe. A nova qualidade do trabalho na era da informação. In: LASTRES, Helena M. M.; ALBAGLI, Sarita (Org.). **Informação e globalização na era do conhecimento**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CODO, Wanderley; SAMPAIO, José Jackson Coelho; HITOMI, Alberto Haruyoshi. **Indivíduo, trabalho e sofrimento**: uma abordagem interdisciplinar. Petrópolis: Vozes, 1993.

CORIAT, B. O taylorismo e a expropriação do saber operário. In: \_\_\_\_\_. **Sociologia do trabalho**: antologia. A regra do jogo. Lisboa: Edições, 1985.

CORIAT, B. **Pensar pelo avesso**: o modelo Japonês de trabalho e organização. Rio de Janeiro: UFRJ/Revan, 1994.

COUTINHO, Maria Chalfin; KRAWULSKI, Edite; SOARES, Dulce Helena Penna. Identidade e trabalho na contemporaneidade: repensando articulações possíveis. **Psicol. Soc.**, Porto Alegre, v. 19, n. spe, 2007. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-71822007000400006&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822007000400006&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 08 jun. 2011.

COUTINHO, Sérgio. A prova da relação de emprego no tele-trabalho. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 6, n. 56, abr. 2002. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=2895>>. Acesso em: 06 mar. 2009.

CRIVELLARI, Helena Maria Tarchi. Gestão do conhecimento e codificação dos saberes: novas ferramentas para velhas concepções. In: PAIM, Isis (Org.). **A gestão da informação e do conhecimento**. Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação – UFMG, 2003.

CRIVELLARI, Helena Maria Tarchi. O teletrabalho domiciliar e as novas dimensões da sociabilidade. In: ENCONTRO ANUAL DA ANPOCS, 26., 2002, Caxambu. **Anais...** Caxambu: ANPOCS, 2002.

CRIVELLARI, Helena Maria Tarchi. O teletrabalho domiciliar e as novas dimensões da sociabilidade. In: ENCONTRO ANUAL DA ANPOCS, 26., 2002, Caxambu. **Anais...** Caxambu: ANPOCS, 2002.

CRIVELLARI, Helena Maria Tarchi; CUNHA, Miriam Vieira da. Os bibliotecários como profissionais da informação: estratégias e paradoxos de um grupo profissional. In: XXVIII ENCONTRO ANUAL DA ANPOCS, 28., 2004, Caxambu. Minas Gerais. **Anais...** Caxambu, Minas Gerais, 2004.

DAL ROSSO, Sadi. Jornada de trabalho: duração e intensidade. **Cienc. Cult.**, São Paulo, v. 58, n. 4, Dez. 2006.

DANIELLOU, F.; LAVILLE, A.; TEIGER, C. Ficção e realidade do trabalho operário. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 17, n. 68, p. 7-13, 1989.

DANTAS, Marcos. Capitalismo na era das redes: trabalho, informação e valor no ciclo da comunicação produtiva. In: LASTRES, Helena M. M.; ALBAGLI, Sarita (Org.). **Informação e globalização na era do conhecimento**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

DEJOURS, Christophe. **A Loucura do trabalho**: estudo da psicopatologia do trabalho. Cortez, 1992

DEJOURS, Christophe. Subjetividade, trabalho e ação. **Revista Produção**, v. 14, n. 3, p. 027-034, set./dez. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/prod/v14n3/v14n3a03.pdf>>. Acesso em: 31 jan. 2012.

DODEBEI, Vera. Memória e conhecimento: oralidade, visualidade e reprodutibilidade no fluxo da informação. In: X ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 10., 2009, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa, 2009. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/123456789/487>> Acesso em: 10 out. 2011.

DUARTE, Rosália. Pesquisa qualitativa: reflexões sobre o trabalho de campo. **Cadernos de Pesquisa**, n. 115, mar. 2002. Disponível em: <[www.scielo.br/pdf/cp/n115/a05n115.pdf](http://www.scielo.br/pdf/cp/n115/a05n115.pdf)>. Acesso em: 01 mar. 2007.

DUBAR, C. **A socialização**: construções das identidades sociais e profissionais. São Paulo: Martins Fontes, 2005. 239p.

DUMONT, Lígia Maria Moreira; GATTONI, Roberto Luís Capuruço. As relações informacionais na sociedade reflexiva de Giddens. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 46-53, set./dez. 2003.

DURAND, Jean Pierre. A refundação do trabalho no fluxo tensionado. **Tempo Social – USP**, abr. 2003.

ECO, Umberto. **A memória vegetal**: e outros escritos sobre bibliofilia. . 2. ed. Tradução de Joana Angélica D'Ávila. Rio de Janeiro: Record, 2011.

FERREIRA, Cândido et al. Mario. Alternativas sueca, italiana e japonesa ao paradigma fordista: elementos para uma discussão sobre o caso brasileiro. In: **Anais do seminário modelos de organização industrial, política industrial e trabalho**. São Paulo: ABET, abr., 1991.

FERREIRA, Cândido Guerra. **Processo de trabalho e relação salarial**: um marco teórico-analítico para o estudo das formas capitalistas de produção industrial – Procès de travail et rapport salarial dans l'industrie sidérurgique – étude de la formation des normes mondiales et du cas brésilien. Universidade de Paris X – Nanterre - França, maio 1987.

FINQUELIEVICH, Susana. La Innovación, la sociedad civil y la economía del conocimiento. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação**, v. 6, n. 2, abr., 2005.

FOUCAULT, Michel. **Vigiar e punir: nascimento da prisão**. 38. ed. Tradução de Raquel Ramalheite. Petrópolis: Vozes, 2010.

FRANCO, Tânia; DRUCK, Graça; SELIGMANN-SILVA, Edith. As novas relações de trabalho, o desgaste mental do trabalhador e os transtornos mentais no trabalho precarizado. In: Dossiê: o mundo contemporâneo do trabalho e a saúde mental do trabalhador. **I Revista Brasileira de Saúde Ocupacional - RBSO**, v. 35, n. 122. Ministério do Trabalho e Emprego, FUNDACENTRO, São Paulo, jul./dez. 2010.

FREIRE, Isa Maria. Acesso à informação e identidade cultural: entre o global e o local. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 35, n. 2, p. 58-67, maio/ago. 2006.

GARCIA, Cláudio Costa. A problemática de implantação do teletrabalho. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 3, n. 2, 1998.

HALL, S. **A identidade cultural na pós-modernidade**. 10. ed. Rio de Janeiro: DP&A, 2005.

HARVEY, D. **Condição pós-moderna**. São Paulo: Letras e Letras, 1996.

HERSCOVICI, Alain. Economia da Informação, conhecimento e modificação da natureza do trabalho: elementos de análise. **DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação**, v.5, n.3, jun., 2004.

HUWS, Ursula. A construção de um cibertariado? trabalho virtual num mundo real. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (Org.). **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009.

IZERROUGENE, Bouzid. A economia política do cognitivo. **Revista Economia**, UFBA, p. 412-430, maio/ago., 2008.

IZERROUGENE, Bouzid; URPIA, Arthur G. B. da Cruz; ALMEIDA, Isaura Florisa G. de; A lógica da acumulação capitalista na economia informacional. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 6, n.1, p. 72-88, mar. 2010. Disponível em: <<http://www.ibict.br/liinc>>. Acesso em: 12 abr. 2010.

JACOSKI, Cláudio Alcides; ABREU, Aline França. Organizações Virtuais: contribuição ao estado da arte. **Informação e Sociedade**, v. 11, n.1, 2001.

JACQUES, Maria da Graça. "Doença dos nervos": uma expressão da relação ente saúde/doença mental. In: JACQUES, Maria da Graça; CODO, Wanderley (Org.). **Saúde Mental e Trabalho: leituras**. Petrópolis: Vozes, 2002.

JAMIL, George Leal; NEVES, Jorge Tadeu. A era da informação: considerações sobre o desenvolvimento das tecnologias da Informação. **Perspectiva Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 5, n. 1, p. 41-53, jan./jun. 2000.

JUNIOR, Auto Tavares da Câmara. Indexação automática de acórdãos por meio de processamento de linguagem natural. In: VIII ENANCIB – ENCONTRO NACIONAL DE

PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. GT 2 – Organização e Representação do Conhecimento. Salvador, Bahia, 2007. Disponível em: <[www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT2--198.pdf](http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT2--198.pdf)>. Acesso em: 21 mar. 2012.

LASTRES, Helena M. M. et al. Desafios e oportunidades da era do conhecimento. **São Paulo Perspectiva**, São Paulo, v. 16, n. 3, Jul, 2002.

LASTRES, Helena M. M.; CASSIOLATO, José Eduardo. Inovação, Informação e Conhecimentos: a importância de distinguir o modo da moda. **DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação**, v.7, n.1, fev., 2006.

LASTRES, Helena Maria Martina; FERRAZ, João Carlos. Economia da Informação do Conhecimento e do Aprendizado. In: LASTRES, Helena M. M; ALBAGLI, Sarita. (Org.). **Informação e globalização na era do conhecimento**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

LAVINAS, Lena; BASTERD, Leila Linhares; JORGE, Angela. Trabalho a domicílio: novas formas de contratualidade. **IPEA – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada** – Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Rio de Janeiro, 2000.

LAZARTE, Leonardo. Ecologia cognitiva na sociedade da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 43-51, maio/ago. 2000.

LE GUILLANT et al. A neurose das telefonistas. **Revista brasileira de saúde ocupacional**, v. 12, n. 47, p.7-11, jul./ago./set. 1984.

LEFEVRE, Ana Maria Cavalcanti; CRESTANA, Maria Fazanelli; CORNETTA, Vitória Kedy. A utilização da metodologia do discurso do sujeito coletivo na avaliação qualitativa dos cursos de especialização “Capacitação e Desenvolvimento de Recursos Humanos em Saúde - CADRHU”, São Paulo – 2002. **Saúde e Sociedade**, v. 12, n. 2, p. 68-75, jul./dez., 2003.

LEVY, P. **O que é virtual?**. Tradução de Paulo Neves. São Paulo: Editora 34, 1996.

LIVRO VERDE. Sociedade da Informação no Brasil. Tadao Takahashi (Org.). Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

LONGO, Waldimir Pirró. Alguns impactos sociais do desenvolvimento científico e tecnológico. **DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação**, v. 8, n. 1, fev. 2007.

MACHADO, Carlos José Saldanha. As relações entre tecnologia, inovação e sociedade. **Revista de Ciência da Informação**, v. 7, n. 1, fev., 2006.

MAFFESOLI, Michel. **A conquista do presente**. Rio de Janeiro: Rocco, 1984.

MANGUE, M. V.; CRIVELLARI, H. M. T. Informatização e organização do trabalho em bibliotecas universitárias: estudo comparado entre do Brasil, Moçambique e África do Sul. In: Anais do VI ENANCIB. Florianópolis: ANCIB; PPGCIN/UFSC, 2005.

Mangue, Manuel Valente. **Consolidação do processo de informatização em Sistemas de Bibliotecas Universitárias na África do Sul, Brasil e Moçambique**. 2007. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007.

MARQUES, Ivan da Costa. Desmaterialização e trabalho. In: JACQUES, Maria da Graça; CODO, Wanderley (Org.). **Saúde mental e trabalho: Leituras**. Petrópolis: Vozes, 2002.

MARX, Karl. **Capítulo VI inédito de O capital: resultados do processo de produção imediata**. São Paulo: Editora Moraes, 1985.

MARX, Karl. **O capital: crítica da economia política**. 3. ed. v. 1. São Paulo: Nova Cultura, 1968.

MARX, Karl. **Salário, preço e lucro**. 4. ed. São Paulo: Global, 1985.

MENOU, Michel J. Impacto da Internet: algumas questões conceituais e metodológicas, ou como acertar um alvo em movimento atrás da cortina de fumaça. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação**, n. 0, dez. 1999.

MORGAN, G. **Imagens da organização**. São Paulo: Atlas, 1996. 421p.

MORIGI, V. J.; PAVAN, C. Tecnologias de informação e comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 117-125, jan./abr. 2004.

MORIN, Edgar. **A cabeça bem-feita: repensar a reforma, reformar o pensamento**. 2. ed. Tradução de Eloá Jacobina. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2000. 128p.

MORIN, Edgar. **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2001. 118p.

MOULIN, Maria das Graças Barbosa; MORAES, Ana Beatryce Tedesco. Vamos fazer poeira! Fontes e expressões da pressão no trabalho do setor de rochas ornamentais no Espírito Santo. In: Dossiê: o mundo contemporâneo do trabalho e a saúde mental do trabalhador. **I Revista Brasileira de Saúde Ocupacional - RBSO**, v. 35, n. 122. Ministério do Trabalho e Emprego – FUNDACENTRO, São Paulo, jul./dez. 2010.

NAVARRO, Vera Lúcia; PADILHA, Valquíria. Dilemas do trabalho no capitalismo contemporâneo. **Psicologia & Sociedade**, v. 19, Edição Especial 1, p. 14-20, 2007.

OLIVA-AUGUSTO, Maria Helena. Tempo, indivíduo e vida social. **Cienc. Cult.**, São Paulo, v. 54, n. 2, Out. 2002. Disponível em: <[http://cienciaecultura.bvs.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0009-67252002000200025&lng=en&nrm=iso](http://cienciaecultura.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0009-67252002000200025&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 12 Jan. 2012.

OLIVEIRA, Martha Maria Veras. **A Ergonomia e o teletrabalho no domicílio**. 1996. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Universidade Federal de Santa

Catarina, Santa Catarina, 1997. Disponível em: <<http://www.eps.ufsc.br/disserta97/veras>>. Acesso em: 04 maio 2009.

OLIVEIRA, Paulo Antônio Barros. Trabalho coletivo: a construção de espaços de cooperação e de trocas cognitivas entre os trabalhadores. In: JACQUES, Maria da Graça; CODO, Wanderley (Org.). **Saúde mental e trabalho: Leituras**. Petrópolis, Vozes, 2002.

ORTIZ, Javier Tarango et al. Sociedad de la información y educación: contextos para la actividad gerencial. **Revista Ibero-americana de Ciência da Informação (RICI)**, v.1 n.1, p. 47-66, jan./jun. 2008.

PENA, André de Souza; CRIVELLARI, Helena Maria Tarchi; NEVES, Jorge Alexandre. **O mercado de trabalho do profissional da informação: um estudo com base na RAIS comparando os anos de 1994 e 2004**. IN: VII ENANCIB – ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 7., 2006, Marília, São Paulo, **Anais...** Marília, São Paulo, 2006.

PINEL, Maria de Fátima de Lima. **O teletrabalho na era digital**. 1998. 132f. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis). Faculdade de Administração e Finanças, Universidade Estadual do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1998.

POLLAK, Michael. **Memória e identidade social: conferência proferida em 1987, no CPDOC - Centro de Pesquisa e Documentação de História Contemporânea do Brasil – transcrita e publicada em Estudos Históricos**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 10, 1992, p. 200-212.

REZENDE, Roberto Vieira de Almeida. O trabalho prestado pela internet e a questão da subordinação jurídica no direito do trabalho. **Rev. TST**, Brasília, v. 72, n. 3, set./dez. 2006.

RIEZNICK, Pablo. La pereza y la celebración de lo humano. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação**, v. 5, n. 3, jun. 2004.

RODRIGUES, Georgete Medleg; SIMÃO, João Batista; ANDRADE, Patrícia Simas de. Sociedade da Informação no Brasil e em Portugal: um panorama dos Livros Verdes. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 89-102, set./dez. 2003.

ROYER, Aires José. Breve discussão sobre as condições político-éticas do progresso globalizado. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação**, n. 1, fev., 2000.

SABER, Marina Medina. **Efeitos da sobrecarga de informação no cotidiano de jornalistas em Campo Grande – MS**. 2006. 228f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília- DF, 2006.

SALERNO, Mário Sergio. Mudança organizacional e trabalho direto em função de flexibilidade e performance da produção industrial. **Prod.**, São Paulo, v. 4, n. 1, Jun. 1994. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-65131994000100001&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65131994000100001&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 01 nov. 2011.

SANTOS, Alaneir de Fátima dos; PAIM, Isis. A informação nos modelos organizacionais. **Perspect. cienc. inf.**, Belo Horizonte, v. 5, n. 1, p. 9-21, jan./jun. 2000.

SANTOS, MILTON. **Técnica, espaço, tempo**: globalização e meio técnico-científico informacional. São Paulo: Hucitec, 1997.

SARACEVIC, Tefko. Tecnologia da informação, sistemas de informação e informação como utilidade pública. Tradução de Hagar Espanha Gomes. Trabalho apresentado ao 4. Congresso Regional de Documentação FID/CLA, Bogotá, Colômbia, outubro 1973. **Ci. Inf.**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 1, p. 57-67, 1974.

SATO, Leny. Saúde e controle no trabalho: feições de um antigo problema. In: JACQUES, Maria da Graça; CODO, Wanderley (Org.). **Saúde mental e trabalho**: leituras. Petrópolis: Vozes, 2002.

SELIGMANN-SILVA, Edith; BERNARDO, Márcia Hespanhol; MAENO, Maria; KATO, Mina. Saúde do trabalhador no início do século XXI. In: Dossiê: o mundo contemporâneo do trabalho e a saúde mental do trabalhador. **I Revista Brasileira de Saúde Ocupacional - RBSO**, v. 35, n. 122. Ministério do Trabalho e Emprego – FUNDACENTRO, São Paulo, jul./dez. 2010.

SENNETT, R. **A corrosão do caráter**: conseqüências pessoais do trabalho no novo capitalismo. 5. ed. São Paulo: Record, 2001.

SEVALHO, Gil. Velocidade/aceleração temporal e infecções emergentes: epidemiologia e tempo social. **Hist. cienc. Saúde**, Manguinhos, Rio de Janeiro, v. 3, n. 2, out. 1996. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-59701996000200002&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-59701996000200002&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 09 jan. 2012.

SILVA, Georgina Alves Vieira. **Organizações flexíveis**: identidades elásticas? a reconstrução da identidade social em processo de terceirização. 2002. Tese (Doutorado em Psicologia). Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2002.

SILVA, Leonardo Mello. Trabalho e Sociabilidade Privada: a exclusão do outro – Um olhar a partir das células de produção. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, V. 21, n. 61, jun. 2006.

SILVEIRA, Henrique. Gestão da informação em organizações virtuais: uma nova questão para a coordenação interorganizacional no setor público. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 34, n. 2, p. 70-80, maio/ago. 2005.

SIQUEIRA, André. Jornada sem-fim – efeito da tecnologia: o tempo dedicado às atividades profissionais avança sobre a vida pessoal. **Carta Capital**, São Paulo, ano XVI, n. 646, p. 52-57, 18 maio. 2011.

SOUTO MAIOR, Jorge Luiz. Do direito à desconexão do trabalho. **Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região**, 2003. Disponível em: <<http://bdjur.stj.gov.br/xmlui/handle/2011/18466>>. Acesso em: 16 jan. 2012.

SROUR, Robert Henry. **Poder, cultura e ética nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1998. 337p.

SVARTMAN, Bernardo Parodi. Notas sobre a experiência de trabalho fabril contemporânea: um estudo e caso em uma metalúrgica no ABC paulista. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 12, n. 1, p. 17-34, 2009.

TAYLOR, Frederic Winslow. **Princípios de administração científica**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1960.

THIOLLENT, Michel J. M. **Crítica metodológica, investigação social e enquete operária**. São Paulo: Polis, 1982.

TONI, Míriam De. **Para onde vai o mercado de trabalho? a tendência à precarização das relações de trabalho**: um estudo da Região Metropolitana de Porto Alegre. 2004. 303f. Tese (Doutorado em Sociologia). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987. 175p.

TUMOLO, Paulo Sergio. O Trabalho na forma social do capital e o trabalho como princípio educativo: uma articulação possível?. **Educ. Soc.**, Campinas, v. 26, n. 90, p. 239-265, jan./abr., 2005.

VAN MAANEN, John. Processando as pessoas: estratégias de socialização organizacional. In: FLEURY, Maria Tereza Leme; FISCHER, Rosa Maria (Org.). **Cultura e poder nas organizações**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1989.

VITORINO, Elizete Vieira; PIANTOLA, Vitorino, Daniela. O Desenvolvimento da Competência Informacional: "achados e perdidos" no discurso dos profissionais da informação dirigentes de bibliotecas vinculadas a instituições de ensino superior (IES). In: XII ENANCIB - ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 12., 2011, Brasília. **Anais...** Brasília: Faculdade de Ciência da Informação - UnB, 2011.

WEBER, Max. **Economia e sociedade**: fundamentos da sociologia compreensiva. v. 2. Brasília: Universidade de Brasília, 1999.

WEIL, Pierre. A normose informacional. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 61-70, maio/ago. 2000.

ZAFALON, Zaira Regina. Biblioteca em tempo real: o acesso em foco: proposta crítica do modelo de organização da informação na contemporaneidade. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 6, n. 1, p. 61-83, jul./dez. 2008.

ZARIFIAN, Philippe. "Introdução". In: Hirata, Helena (Org.). **Sobre o "modelo" japonês**. São Paulo: Edusp, 1993.