

As tecnologias de informação e comunicação e o mundo do trabalho contemporâneo¹

Gardene Leão de Castro Mendes²

Adriane Geralda Nascimento³

Universidade Federal de Goiás (UFG), Goiânia, GO

RESUMO

Neste artigo, discutimos a centralidade do trabalho no mundo contemporâneo, partindo das obras de Marx (1988), Harvey (2003) e Bernardo (2000). Percebe-se que o sistema capitalista se inovou ao longo dos séculos, se utilizando das TICs e novas formas gerenciais como aliadas ao aumento da produtividade. Também apresentamos a discussão feita por Marglin (1989), Lima (1995), Dejours (2003) e Heloani (2003) sobre as novas políticas de recursos humanos, que se utilizam tanto de elementos objetivos quanto subjetivos para conquistar a adesão do trabalhador. Ao final, a partir das considerações de Wolff (2009), discutimos como as tecnologias da comunicação e informação podem atuar como poderosas ferramentas de controle gerencial, que acabam por expropriar os saberes do trabalhador.

PALAVRAS-CHAVE: Tecnologias da Informação e Comunicação. Trabalho. Cultura. Recursos Humanos.

As configurações do trabalho na contemporaneidade

Segundo Marx (1988), o trabalho é uma categoria fundamental para pensar as relações na sociedade capitalista. Ao analisar o mundo do trabalho após a Revolução Industrial, o autor constatou que o trabalhador vende sua capacidade de trabalho para o capitalista, que detém a propriedade privada.

Um conceito essencial para Marx (1963) é a alienação no mundo do trabalho. Segundo ele, o sistema capitalista conduz a um trabalho alienado, através da crescente

¹ Trabalho apresentado no DT 7 – Comunicação, Espaço e Cidadania do XVI Congresso de Ciências da Comunicação na Região Centro-Oeste, realizado de 8 a 10 de maio de 2014.

² Professora efetiva da Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia. Doutoranda em Sociologia. E-mail: gardeneleao@gmail.com

³ Professora efetiva da Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia. Doutoranda em Sociologia. E-mail: adriane400@hotmail.com

especialização e divisão de tarefas. O autor analisa estas relações de exploração a partir de determinados interesses de classe. O trabalhador não tem controle do que produz, já que, com a divisão social do trabalho, um sujeito que atua em uma confecção, por exemplo, costura somente um bolso, não conseguindo produzir uma camisa inteira.

(A alienação do trabalhador no objeto exprime-se assim nas leis da economia política: quanto mais o trabalhador produz, tanto menos tem de consumir; quanto mais valores cria, tanto mais sem valor e mais indigno se torna; quanto mais refinado o seu produto, tanto mais deformado o trabalhador; quanto mais civilizado o produto tanto mais bárbaro o trabalhador; quanto mais poderoso o trabalho, tanto mais impotente se torna o trabalhador; quanto mais brilhante e pleno de inteligência o trabalho, tanto mais o trabalhador diminui em inteligência e se torna servo da natureza) (MARX, 1963, p.161).

Ao pensar sobre o trabalho alienado, Marx (1963) afirma que, o trabalhador, ao repetir a mesma tarefa inúmeras vezes, adquire uma habilidade impar em realizar uma atividade específica, contudo, reduz sua capacidade de reflexão, produzindo mais mercadorias, de forma mais rápida, em um mesmo período de tempo, em um constante processo de superprodução e mais-valia.

O autor afirma que o trabalho é organizado para fornecer uma maior quantidade de mercadorias. Em vez de um mesmo trabalhador executar diferentes operações, elas são separadas umas das outras e realizadas, ao mesmo tempo, pelos vários trabalhadores. “...Do produto individual de um artífice autônomo, que faz muitas coisas, a mercadoria transforma-se no produto social de uma união de artífices, cada um dos quais realiza ininterruptamente uma mesma tarefa parcial” (Marx, 1983, p.255).

Ao analisar a sociedade contemporânea e a evolução do capitalismo, Harvey (2003) explica que o taylorismo, através do controle gerencial, propõe a organização e divisão de tarefas, ajustando o trabalhador no processo de produção. Já no fordismo, aparece o papel do gerenciamento através do incentivo ao trabalho em equipe, que visa a maior produtividade e o envolvimento do trabalhador com a empresa.

O que havia de especial em Ford (e que, em última análise, distingue o fordismo do taylorismo) era sua visão, seu reconhecimento explícito de que a produção de massa significa consumo de massa, um novo sistema de reprodução da força de trabalho, um a nova política de controle e gerência do trabalho, uma nova estética e uma nova psicologia, em suma, um novo tipo de sociedade democrática, racionalizada, modernista e populista (HARVEY, 2003, p.121).

Para Harvey (2003), atualmente, o capitalismo passou do fordismo para a acumulação flexível, através do surgimento de novos mercados internacionais e inúmeras

mudanças tecnológicas, onde o trabalho é orientado por normas, valores e procedimentos de incentivo à produtividade. Esta nova fase se caracteriza pelo surgimento de novos setores de produção e mercados, inovação comercial, tecnológica e organizacional.

Segundo o autor, os empregadores tiveram aumentados seus poderes de pressão e controle sob uma força de trabalho enfraquecida por altos índices de desemprego. Através da gerência, de políticas de recursos humanos e dos programas de qualidade total, a produtividade se torna mais eficiente e, conseqüentemente, a lucratividade também.

Bernardo (2000) argumenta que o que impressiona no capitalismo e em sua capacidade de renovação ao longo de dois séculos, não são os índices crescentes de desemprego, mas a sua capacidade de absorver e expandir as forças de trabalho do proletariado para todo o planeta. O autor afirma que, atualmente, vivemos dois processos: o aumento da intensidade do trabalho e o aumento da sua qualificação.

Aumentar a intensidade do trabalho significa realizar uma maior quantidade das mesmas operações durante um dado número de horas. Aumentar a qualificação do trabalho significa realizar operações de outro tipo, que exijam maior destreza manual ou, na época atual, mais instrução e superior capacidade de raciocínio de organização. Estes dois processos articulam-se em ciclos. Proponho denominar trabalho complexo aquele que é ao mesmo tempo mais intensivo e mais qualificado... (BERNARDO, 2000, p. 63).

O autor também faz uma reflexão sobre o tempo do trabalho e o tempo do ócio. Segundo ele, inicialmente, os trabalhadores gozavam do lazer em um quadro exterior ao sistema capitalista, no âmbito doméstico. Contudo, as atividades de lazer passaram a ser realizadas inteiramente na esfera do capitalismo, como o consumo de serviços em colônias de férias, restaurantes, centros comerciais etc.

O tempo gasto na empresa e o tempo do ócio tornaram-se ambos tempo de trabalho, principalmente com a repercussão das novas tecnologias, como computadores e aparelhos de celular. Em casa, no tempo que seria para descanso, o trabalhador continua conectado em extensões do escritório, respondendo a e-mails, atendendo a ligações e a chamadas virtuais para resolver questões laborais.

Bernardo (2000) observa que o uso das tecnologias não substitui a força de trabalho por máquinas. A longo prazo, a tendência é que a introdução de máquinas inteligentes pressionem a formar uma força de trabalho com qualificações intelectuais cada vez maiores, capaz de gerenciar e administrar estas máquinas.

...É exatamente este o processo de desenvolvimento da mais-valia relativa, que constitui o quadro natural e previsível da evolução da classe trabalhadora e da

reprodução ampliada do capital. É no modelo da mais-valia relativa que mais flagrantemente se confirma a capacidade revelada por Karl Marx de entender o âmago do modo de produção capitalista e o eixo do seu desenvolvimento. (BERNARDO, 2000, p.72)

Portanto, percebemos que o capitalismo se inovou ao longo dos séculos, incentivando os trabalhadores a produzirem mais em um menor espaço de tempo, utilizando a tecnologia como aliada para o aumento da produtividade. As novas formas gerenciais de controle, recursos humanos e prêmios de qualidade total são maneiras de fazer com que o trabalhador venda sua força de trabalho com cada vez mais competência, gerando, assim, maior lucro para as empresas.

As novas políticas de recursos humanos

Segundo Marglin (1989), a divisão de trabalho capitalista foi adotada para garantir ao empresário um papel fundamental: o de coordenador, combinando e organizando o trabalho fragmentado dos seus operários. Desta forma, o trabalhador não é livre para decidir como e quando quer trabalhar para produzir o que é necessário e acaba sendo levado a produzir cada vez mais, com mais qualidade e em menos tempo.

As estratégias de controle foram ainda mais sofisticadas com as novas políticas de recursos humanos adotadas pelas empresas ocidentais nos últimos anos. A partir delas, as ideias de participação, de relações informais, de democratização, de amizade e de recompensa simbólica foram introduzidas ao universo do trabalho. Segundo Lima (1995), a gestão participativa, a iniciativa, a responsabilidade e a introdução da criatividade na execução de tarefas foram medidas adotadas para suscitar a adesão dos trabalhadores.

A autora argumenta que a novidade deste “novo” modelo gerencial é a abrangência de sua aplicação. As novas políticas de RH valorizam tanto os incentivos materiais - através de salários mais elevados, por exemplo, quanto os de ordem psicológica - como a tomada de iniciativa. Estas novas políticas “...conciliam as recompensas econômicas e as recompensas simbólicas, os aspectos formais e os informais da organização, reunindo, assim duas escolas rivais: a “clássica” e a das “relações humanas” ... (LIMA, 1995, p.20)

O desenvolvimento tecnológico dos últimos anos exigiu das empresas novas formas de organização do trabalho, um maior investimento em qualificação e novos

dispositivos de controle. Nas políticas de recursos humanos, os objetivos financeiros são prioritários, como em toda empresa capitalista. Contudo, segundo Lima (1995), esses objetivos jamais são declarados, pois as organizações evitam deixar explícito a importância dos resultados econômicos. As empresas “...propõem outros objetivos como prioritários, como a qualidade, a eficiência, a iniciativa, a inovação, o bem-estar do empregado, etc, que parecem não ter relação imediata com os resultados econômicos da empresa” (LIMA, 1995, p.29).

A autora elenca várias estratégias das novas políticas de recursos humanos: recompensas econômicas e simbólicas; possibilidade de ascensão na carreira; descentralização e administração à distância; competição acentuada no mercado e entre colegas; aumento do fluxo de informação; controle pela adesão às regras; tendência a eliminar o papel autoritário da hierarquia; antecipação de conflitos; tentativa de evitar as reivindicações coletivas; adoção de estratégias de planejamento; exigência de qualidade total (defeito zero) dos produtos e serviços; reconhecimento da existência do outro, dando a impressão de valorização; tentativa de criar uma comunidade global; empenho para tornar a empresa algo mais do que um simples local de trabalho etc.

Lima (1995) argumenta que estas novas políticas pregam a participação, a iniciativa e a maior liberdade. Contudo, elas defendem, ao mesmo tempo, a conformidade às normas, a adesão aos valores e o consenso. Portanto, atualmente, a organização do trabalho sofreu modificações importantes. Os controles explícitos e autoritários do taylorismo cederam lugar à ideia de participação e ao autocontrole. O métodos para a normalização do trabalhador podem ainda ser mais eficientes por sua maior sutileza e pela sua forte impregnação ideológica.

Após a leitura de diferentes autores que preconizam essas novas políticas de pessoal, um dado comum a todos eles nos chamou a atenção: tanto os ideólogos dessas novas formas de gerenciamento quanto os dirigentes de empresas que as praticam tentam nos convencer de que estas empresas funcionam segundo o modelo das cooperativas. (...) No entanto, sabemos que essas duas estruturas são essencialmente diferentes nos seus princípios, valores e, de certa forma, em suas finalidades... (LIMA, 1995, P.51)

Heloani (2003) confirma que a crise do modo de regulação fordista fez com que o capital necessitasse criar mecanismos para atrair a adesão dos trabalhadores. Segundo o autor, dentro de um sistema altamente competitivo, a empresa pós-fordista estimula o desenvolvimento da “iniciativa” e do “potencial de criação” para que seus funcionários

possam dar respostas imediatas às situações. Contudo, ao delegar algum poder de decisão e certa autonomia, a empresa precisa manter um controle indireto sobre a sua atuação, o que leva a estes trabalhadores a incorporarem suas regras como elemento de sua percepção, chegando ao reordenamento de sua subjetividade.

A subjetividade é assim tomada, na lúcida observação de Enriquez, como um recurso a mais a ser manipulado, um engodo por parte do capital, para que os trabalhadores, ‘crendo que sua subjetividade foi reconhecida, ponham a serviço do capitalismo seu potencial físico, intelectual e afetivo’ (HELOANI, 2003, p. 106).

Com a excessiva competição e submetido à constante pressão, o trabalhador tende a depender cada vez mais da empresa, em um processo de fusão afetiva. Ela deve receber “fidelidade e competência”, numa indução de um sistema de reciprocidades. A sobrecarga de exigências produz um aumento da angústia. Contudo, protegidos por uma imagem maternal, os empregadores diluem o conflito e reafirmam a necessidade da submissão dos trabalhadores.

...Desta forma, implicitamente o trabalho subordina-se ao capital em três dimensões: afetiva, subjetiva e psicológica. A segurança é colocada do lado do capital, da empresa protetora, que exerce todo um processo de controle para impedir que o trabalho tenha autonomia e possa desligar-se do seu domínio. A não ser em poucas funções, o capital que inibir a maturidade política do trabalho (HELOANI, 2003, p.109).

Como pode-se perceber, através das novas políticas de recursos humanos, as empresas utilizam tanto de elementos objetivos quanto subjetivos para conquistar o máximo de adesão e de produção de seus subordinados. Contudo, estas pressões causam uma série de consequências ao trabalhador, que, na maioria das vezes, não são reconhecidas ou assumidas, como o seu adoecimento psíquico e físico.

A contaminação do tempo fora do trabalho

Segundo Dejours (2003), o trabalho no capitalismo é fonte de prazer e sofrimento. É fonte prazer porque o indivíduo encontra na atividade laboral a realização da sua identidade para constituir-se enquanto sujeito psicológico e social. Ele possui papel

central porque as pessoas se definem de acordo com as atividades que exercem. Contudo, ele também causa adoecimento e sofrimento.

Segundo o autor, a chegada das novas tecnologias trouxe a ilusão de uma possível redução do sofrimento no trabalho. Entretanto, as tarefas não diminuíram e, pelo contrário, aumentou a necessidade de qualificação e a intensidade de produção. “...até indivíduos dotados de uma sólida estrutura psíquica podem ser vítimas de uma paralisia mental induzida pela organização do trabalho” (DEJUOURS, 2003, p.45).

O autor também discute a relação que existe entre doença e trabalho. Para o trabalhador, a doença corresponde sempre à ideologia da vergonha de parar de trabalhar. A falta de trabalho torna-se, em si, o sinônimo de doença. A angústia da ideologia da vergonha não é a proveniente do medo, do sofrimento, da doença ou da morte, mas sim o medo da destruição do próprio corpo enquanto força capaz de produzir trabalho.

Segundo dados divulgados pela Organização Internacional do Trabalho – OIT (2013), atualmente, no mundo, aproximadamente dois milhões de trabalhadores morrem a cada ano em consequência de doenças ocupacionais e acidentes ocorridos no ambiente de trabalho.

As doenças profissionais continuam sendo as principais causas das mortes relacionadas com o trabalho. Segundo estimativas da OIT, de um total de 2,34 milhões de acidentes de trabalho mortais a cada ano, somente 321.000 se devem a acidentes. Os restantes 2,02 milhões de mortes são causadas por diversos tipos de enfermidades relacionadas com o trabalho, o que equivale a uma média diária de mais de 5.500 mortes. Trata-se de um déficit inaceitável de Trabalho Decente... (ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO, 2013, p.1)

Este índice, segundo a OIT, representa o dobro das vítimas de guerra. Entretanto, esse sofrimento é invisibilizado, pois é visto como sempre como uma questão individual. O trabalhador é culpabilizado pelos acidentes de trabalho, mesmo sendo obrigado a trabalhar em um ritmo de extrema pressão. Além disso, as doenças ocupacionais são de difícil diagnóstico, pois são reconhecidas como consequência de maus hábitos individuais.

Dejuours (2003) argumenta que o tempo fora do trabalho, que seria uma compensação aparentemente natural, não traz para todos as vantagens que esperam. Se for levado em conta o custo financeiro das atividades fora do trabalho e o tempo absorvido pelas atividades como tarefas domésticas, deslocamento no trânsito etc, poucos são os

trabalhadores que podem organizar o seu momento de lazer de acordo com seus desejos e suas necessidades.

Saindo da fábrica, ao dirigir em estradas, trabalhadores continuam com o mesmo ritmo das cadências de produção. Segundo o autor, as mulheres se queixam de executar os afazeres domésticos no mesmo ritmo acelerado do trabalho. As telefonistas dizem “alô” ao puxar a descarga, “não há ninguém, desligo” ao ouvir, no metrô, o barulho das portas automáticas. “A maioria dos autores concorda ao interpretar estes fatos como uma contaminação involuntária do tempo fora do trabalho” (DEJUOURS, 2003, p.46).

São vários os trabalhadores que, durante os dias de folga, mantém um programa onde as atividade de repouso são verdadeiramente comandadas pelo cronômetro, em uma espécie de auto vigilância permanente para não deixar apagar o condicionamento mental ao comportamento produtivo.

Assim, o ritmo do tempo fora do trabalho não é somente uma contaminação, mas antes uma estratégia, destinada a manter eficazmente a repressão dos comportamentos espontâneos que marcariam uma brecha no condicionamento produtivo (DEJUOURS, 2003, p.46).

O trabalhador vive, portanto, um círculo vicioso da alienação pelo sistema produtivista capitalista e acaba cronometrando seu tempo, invadindo os momentos que seriam de descanso e lazer, reforçando para si a exigência da alta eficácia e da produtividade constante. “A injustiça quer que, no fim o próprio operário torne-se o artesão de seu sofrimento” (DEJUOURS, 2003, p.47).

As tecnologias de informação e comunicação e o mundo do trabalho

Segundo Wolff (2009) a partir da década de 90, as tecnologias da informação e comunicação - TICs passaram a ser utilizadas de forma mais intensa nas empresas, com o advento das políticas neoliberais. Contudo, há um processo de mais valia em que o trabalhador passa mais tempo fazendo um tipo de trabalho repetitivo, separando desempenho de funções e conhecimento. “...A maquinaria, assim, inaugura uma nova divisão técnica do trabalho, fundamentada na normalização do saber e do fazer do trabalhador em torno de suas funções (WOLFF, 2009, p. 95).

A autora argumenta que a evolução tecnológica também funciona como uma poderosa forma de controle, exercendo a função de ferramenta gerencial. Atualmente, o técnico de informática das empresas possui o controle sobre o histórico de visitas na Internet, programas utilizados nos computadores e o tempo gasto para a produção de cada atividade. Assim, a informática representa não apenas uma revolução tecnológica, mas uma revolução organizacional, pois é ela quem regula os processos. Essa é uma tentativa de criar uma inteligência artificial que deve ser alimentada por dados compartilhados constantemente. O conhecimento se torna, portanto, matéria prima do trabalho.

Contudo, o trabalho informacional, longe de significar um trabalho mais criativo, permanece operacional, através de uma qualificação reduzida a atender os requisitos das máquinas. Somente os gerentes e administradores com cargos mais altos têm o poder de utilizar as máquinas de forma mais crítica. Os demais trabalhadores continuam sendo executores de funções pontuais. Um exemplo são os operadores de telemarketing, que têm acessos aos equipamentos eletrônicos para exercer uma função específica, como vender produtos, cancelar assinaturas etc. É um trabalho que se repete e que não possibilita ao sujeito novos aprendizados.

Segundo Wolff (2009), através da utilização das novas tecnologias, o trabalhador transforma seu conhecimento em dados, para que ele seja quantificado e transferível para os computadores. A mecanização implica em um novo tipo de alienação: a transferência do conhecimento e da criatividade para os computadores e para os bancos de dados.

A administração participativa, introduzida nas empresas pelos Programas de Qualidade Total, busca otimizar o fluxo das informações, através da mediação das tecnologias de informação e comunicação. Segundo Wolff (2009), os conflitos entre trabalhadores, patronato e capital também assumem novos contornos, visto que o seu saber, com o tempo, transforma-se em trabalho objetivado nos equipamentos.

...as TICs engendram uma Revolução Empresarial de amplo espectro já que a lógica da informatização, e a consequente descentralização que esta enseja nas grandes organizações, abarcam empresas de todos os setores da economia, tornando particularmente difusas as barreiras entre secundário e o terciário. (WOLFF, 2009, p. 111)

A autora conclui que o processo de reificação, originado desde a Primeira Revolução Industrial, permanece válido. Este processo, que era dado por meio da expropriação da técnica dos trabalhadores, torna-se, atualmente, expropriação dos saberes

na sociedade informacional. As consequências são a simplificação do trabalho e o acirramento das formas de controle, fazendo com que o sujeito perca, ainda mais, a autonomia sobre o processo de produção.

Considerações finais

Como pode-se perceber, o trabalho atua como dispositivo central que regula as relações na sociedade contemporânea. O capitalismo se inovou, ao longo dos séculos, se utilizando de diferentes dispositivos como aliados ao aumento do lucro e da produtividade. Através das novas políticas de recursos humanos e de gestão de pessoas, as empresas passaram a exercer o controle tanto das tarefas executadas pelo trabalhador, como também de sua subjetividade. Estas estratégias buscam conquistar a total adesão do indivíduo às causas, valores, princípios das organizações. Essas pressões não passam despercebidas pelo corpo e mente do trabalhador, que acaba adquirindo, como consequência, uma série de adoecimentos físicos e psíquicos, que são sempre analisados individualmente. Percebe-se, portanto, que a manipulação ultrapassa as fronteiras do trabalho e invade a subjetividade do sujeito. Através da utilização das técnicas gerenciais e com as novas tecnologias de comunicação e informação, o tempo do lazer, da convivência familiar, do descanso e até mesmo a subjetividade dos trabalhadores são invadidas e controladas pelo ritmo do mundo do trabalho.

REFERÊNCIAS

Dejours, C. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. 5ª ed. São Paulo: Cortez/Oboré, 1992.

Bernardo, J. **Transnacionalização do Capital e Fragmentação dos Trabalhadores: ainda há lugar para os sindicatos?** São Paulo: Boitempo Editorial, 2000.

Harvey, D. **Condição Pós-Moderna**. 12ª edição. São Paulo: Edições Loyola, 2003.

Heloani, R. **Gestão e organização no capitalismo globalizado: história da manipulação psicológica no mundo do trabalho**. São Paulo: editora Atlas, 2003.



Lima, Maria Elizabeth A. **Os equívocos da excelências**: as novas formas de sedução na empresa. Petrópolis: Vozes, 1996.

Marglin, S. Origem e funções do parcelamento das tarefas: para que servem os padrões?. In. Gorz, A. **Crítica da divisão do trabalho**. 2ª edição. São Paulo: Martins Fontes, 1989. P.38-77.

Marx, K. A mercadoria. In: **O Capital**. Vol. I. 3ª. Edição. São Paulo: Nova Cultural, 1988.

_____. **Contribuição à crítica da economia política**. 2ª edição. São Paulo: Martins Fontes, 1983.

_____. O trabalho alienando. In.: Marx, K. **Manuscritos econômico-filosóficos**. Lisboa: Edições 70, 1963.

Organização Internacional do Trabalho. **Doenças profissionais são principais causas de mortes no trabalho**. Disponível em: <http://www.oit.org.br/content/doencas-profissionais-sao-principais-causas-de-mortes-no-trabalho>. Acesso em: 04 de mar. 2014.

Wolff, S. O “trabalho informacional” e a reificação da informação sob novos paradigmas organizacionais. In.: Antunes, R. & Braga, R. (Orgs.). **Infoproletários: a degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Editorial Boitempo, 2009, p.89-112.