

Vianna, J. A.; & Crivellari, H. M. T. O Trabalho Mediado pelas Tecnologias da Informação e seus Efeitos Sobre o Trabalhador

## O Trabalho Mediado pelas Tecnologias da Informação e seus Efeitos Sobre o Trabalhador

### Work Mediated by Information Technologies and its Effects on the Worker

### El Trabajo Mediado por las Tecnologías de la Información y sus Efectos Sobre el Trabajador

Jaqueline Abreu Vianna<sup>1</sup>

Helena Maria Tarchi Crivellari<sup>2</sup>

#### Resumo

O presente artigo propõe uma reflexão sobre o trabalho mediado pelas tecnologias de informação e comunicação (TIC) e diferentes dimensões da vida do trabalhador que são, por elas, afetadas. De forma sucinta, são apresentados os principais resultados da pesquisa desenvolvida para uma tese de doutorado, já defendida, no campo da Ciência da Informação. Por meio de entrevistas em profundidade e, baseadas em métodos qualitativos de investigação científica, destacaram-se como variáveis comprometidas pelo trabalho mediado por TIC: tempo e espaço, invasão de espaços privados pelo trabalho, construção da identidade, sociabilidade, saúde física e psíquica, formas de controle e relações de dominação, perdas no uso da informação, bem como a ausência de regulamentação do trabalho para essa modalidade. A pesquisa evidenciou a interação existente entre essas variáveis e, ainda, a necessidade de abordagem em diferentes áreas do conhecimento para que se possa dar conta da análise do problema em sua amplitude.

**Palavras-chave:** trabalho mediado por TIC; trabalho informacional; teletrabalho; sobrecarga de trabalho; uso da informação.

#### Abstract

This article proposes a reflection on the work mediated by information and communication technologies – ICT – and on different dimensions of the worker's life affected by them. In summary, the main results of the research developed for a doctoral thesis, already defended, in the field of Information Science, are presented. Through in-depth interviews and based on qualitative methods of scientific investigation, the following stood out as variables compromised by the work mediated by ICT: time and space, invasion of private spaces by work, construction of identity, sociability, physical and mental health, forms of control and relations of domination, losses in the use of information, as well as the absence of work regulation for this modality. The research showed the existing interaction among these variables and also the need to approach different fields of knowledge so that the analysis of the issue can be broadly handled.

**Keywords:** work mediated by ICT; information work; telework; work overload; use of information.

#### Resumen

Este artículo propone una reflexión sobre el trabajo mediado por las tecnologías de la información y la comunicación - TIC - y las diferentes dimensiones de la vida del trabajador que son, por ellas, afectadas. De una forma sucinta, son presentados los principales resultados de la investigación desarrollada para una tesis de doctorado, ya defendida, en el campo de la Ciencia de la Información. A través de entrevistas en profundidad y, basados en métodos cualitativos de investigación científica, fueron destacadas como variables comprometidas por lo trabajo mediado por TIC: el tiempo y espacio, invasión de espacios privados por el trabajo, la construcción de la identidad, la sociabilidad, la salud física y mental, formas de control y relaciones de dominación, las pérdidas en el uso de la información, así como, la ausencia de reglamentación del trabajo para esta modalidad. La investigación ha evidenciado la interacción existente entre esas variables y, aún, la necesidad de abordaje en diferentes áreas del conocimiento para que se pueda dar cuenta de la análisis del problema en su amplitud.

**Palabras-clave:** trabajo mediado por TIC; trabajo informacional; teletrabajo; sobrecarga de trabajo; uso de la información.

<sup>1</sup> Doutora em Ciência da Informação pela UFMG. Professora da Universidade Salvador (UNIFACS), BA. Endereço para correspondência: Rua Dr. José Peroba, 251, STIEP, Salvador, BA, CEP: 41.770-235. Endereço eletrônico: jaquelineabreuvianna@yahoo.com.br

<sup>2</sup> Professora Doutora, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, UFMG. Endereço para correspondência: Av. Antônio Carlos, 6627, Pampulha, Belo Horizonte, MG, CEP: 31.270-901. Endereço eletrônico: helenacrivellari@gmail.com

## Introdução

Ao analisarmos o mundo do trabalho, deparamo-nos, hoje, com uma nova dinâmica dos fluxos informacionais que permeia tanto a vida do trabalhador como a organização dos processos de trabalho. Os resultados de pesquisa, desenvolvida para uma tese de doutorado no campo da Ciência da Informação, discutidos no presente artigo, mostram que o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) no trabalho configura-se como uma específica modalidade de trabalho, que suporta e é suportada pelos fluxos informacionais, indo além da noção de teletrabalho (Crivellari, 2002).

Efetivamente, existe uma correlação entre o trabalho mediado por TIC e o teletrabalho, em função de aspectos intrínsecos às duas modalidades, mas, como propõe o presente artigo, é exatamente essa relativa proximidade que impõe a necessidade de identificar, de maneira particular, o trabalho mediado por TIC, a fim de evidenciar as peculiaridades e as ambiguidades envolvidas no seu exercício.

Buscou-se, neste estudo, conceituar a modalidade de trabalho em questão, em que se percebem, conciliadas ou mescladas, tanto a atividade realizada pelo trabalhador dentro de um espaço físico da organização, prevista em seu contrato formal de trabalho, como também aquelas atividades que ele realiza em quaisquer lugares fora das dependências da instituição contratante, sendo, ambas, viabilizadas ou facilitadas pelas TIC, mas, ao mesmo tempo, pela relativa ausência de regulamentação sobre a matéria. É importante salientar que não se trata de um contrato de trabalho no qual se tenha ajustado que parte da atividade laboral seja realizada dentro da empresa e parte fora dela. O que aqui se pretende destacar são aquelas atividades que “podem” e culminam por serem realizadas dentro da empresa e, variavelmente, fora, e, além da jornada de trabalho contratada, o que é favorecido pela mediação das TIC.

Não há o que se discutir acerca das facilidades, vantagens e comodidades que as TIC promovem tanto nos aspectos do trabalho quanto no cotidiano das pessoas. Essa afirmação é aplicável para quaisquer de suas diversas formas: computadores domésticos, *notebooks*, *tablets*, aparelhos de telefonia celular/*smartphones*, que permitam acesso à *Internet*. Discutem-se, no presente artigo, as influências, ou impactos, como prefere considerar Menou (1999), que as TIC exercem sobre o trabalho e também em outras dimensões da vida do trabalhador tanto no que diz respeito à rotina laboral quanto no que se refere à sua vida social. Nesse

sentido, a pergunta de Franco, Druck e Seligmann-Silva (2010) 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?’” (p. 230). As autoras citadas indagam sobre a existência atual desses três binômios, mas poder-se-ia também considerar cada binômio como parte de um tripé, cujas partes (ou pés) se interrelacionam e, em algum momento, se sustentam mutuamente.

Partindo desse entendimento, compreender as variáveis que se relacionam e interrelacionam com o trabalho mediado por TIC foi o caminho percorrido pela pesquisa ora apresentada resumidamente. Destacaram-se, na pesquisa, como variáveis comprometidas pelo trabalho mediado por TIC: as dimensões de tempo e espaço; a invasão de espaços privados pelo trabalho; a construção da identidade; a sociabilidade; a saúde física e psíquica; as formas de controle e as relações de dominação; os excessos e as perdas no uso da informação; e a ausência de regulamentação do trabalho sobre a modalidade pesquisada.

Para dar conta do proposto, a pesquisa partiu de uma análise sobre a evolução dos modos de organização do trabalho à luz da matriz marxiana e de seus principais pilares. Foi, então, possível descartar que os mesmos princípios, historicamente reproduzidos, sustentam as atuais formas de organização do trabalho, remodeladas, hoje, no trabalho mediado por TIC.

Marx (1968), ainda que não tenha contemplado a chamada Era da Informação, anunciou-a em sua essência, pelo menos no que se refere à organização do trabalho: a voracidade do capital. A opção por investigar o trabalho mediado por TIC, considerando a lógica da organização do trabalho no modo capitalista de produção, e não sob o viés casuista da revolução tecnológica, como apontam alguns autores, contribui para a compreensão da lógica de intensificação do trabalho como um de seus principais efeitos. As estratégias para intensificação do trabalho em busca de maior produtividade mostram-se cada vez mais fortalecidas e revestidas de novas aparências por meio das TIC.

Importa novamente ressaltar que não estão sendo desconsiderados os inúmeros ganhos que os avanços tecnológicos, em especial as TIC, trouxeram para a sociedade. Na pesquisa realizada, a maior rapidez ou a instantaneidade das ações mostrou-se fortemente relacionada a essa tecnologia, que permite o acesso remoto a informações e, conseqüentemente, à independência do local. O trabalhador reconhece ganhos no trabalho e na sua própria relação com o mundo. No entanto, o

paradigma de aproveitamento do tempo e da eliminação de qualquer barreira de espaço traz consigo implicações e um “preço” pago por essa flexibilidade.

A relação do homem com as dimensões de tempo e espaço se mostra, sem dúvida, um importante elemento e fator condicionante para a compreensão da natureza dos processos de trabalho. O trabalho mediado por TIC faz parte de um contexto, no qual o trabalhador vive um contínuo acelerar no seu cotidiano. Mais do 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 essa prática corresponda a um paradoxo, evidenciando, muitas vezes, um desequilíbrio no atendimento às diferentes necessidades da vida humana. Partindo dessa lógica, é cabível a expressão adotada por Milton Santos (1997) ao considerar que vivemos “acelerações superpostas”.

Este artigo apresenta, nas próximas seções, a metodologia na qual se baseou a pesquisa apresentada anteriormente. Em seguida, e de forma bastante resumida, apresentam-se os resultados encontrados. Finalmente, encerra-se o texto com as considerações finais.

### A Metodologia Utilizada Na Pesquisa

Para investigar o trabalho mediado por TIC e seus efeitos sobre a vida do trabalhador, optou-se pela abordagem qualitativa como escolha metodológica. A abordagem qualitativa foi efetivada mediante a revisão de literatura e de entrevistas em profundidade com 14 profissionais de diferentes profissões, sendo que todos eles compartilham o uso intenso de informação nas suas atividades de trabalho.

Não foram estabelecidas ou delimitadas, *a priori*, categorias rígidas para a coleta de dados e análise do material levantado na pesquisa, o que poderia trazer prejuízo na compreensão de um tema que é amplo e cujas variáveis correlacionam-se umas às outras ou mesmo se sobrepõem. Assim, primeiramente, foi realizado um levantamento preliminar por meio de entrevistas em profundidade, que permitiram identificar categorias – ou dimensões – iniciais, e, a partir delas, outras entrevistas foram realizadas, possibilitando maior aprofundamento e consolidação das variáveis preliminarmente delineadas para a pesquisa (Thiollent, 1982).

As escolhas metodológicas foram definidas de modo a identificar tais variáveis a partir de um eixo central, que é o trabalho mediado por TIC, imbricado

na rotina de trabalho e na vida cotidiana do trabalhador. A definição da amostra foi, portanto, 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.

Na fase de tratamento dos dados, foram usados elementos do método “Discurso do Sujeito Coletivo – DSC” (Lefevre, Crestana, & Cornetta, 2002), que, em síntese, procura extrair ideias centrais de relatos verbais individuais, para identificar elementos comuns a uma coletividade. Foram extraídas, a partir da experiência relatada em cada entrevista com os trabalhadores participantes da pesquisa, certas afirmações cujo conteúdo pudesse refletir a condição de coletividade, conforme será evidenciado na próxima seção.

### Correndo num Presente que Foge para um Futuro que se Teme: Uma Síntese dos Resultados Encontrados na Pesquisa

A investigação a que se refere o presente trabalho permitiu evidenciar, entre os trabalhadores entrevistados, a sensação 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, independentemente do tempo e do espaço, foi, sem dúvida, o ganho mais destacado. Essa possibilidade corresponde a alcançar a independência absoluta diante da limitação desses dois parâmetros que orientam a vida do homem. A tecnologia quebra as barreiras do tempo cronológico e dos muros.

No entanto, os dados coletados na pesquisa revelam 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, no que se refere a alguns processos de trabalho, principalmente àqueles que envolvem o aprendizado que se dá nas relações interpessoais, a aceleração nem sempre significa um ganho.

Os trabalhadores entrevistados demonstraram perceber ganhos em termos de facilidade, flexibilidade, rapidez e comodidade para execução de algumas tarefas. Ao investigar as variáveis que permeiam o trabalho mediado por TIC, frequentemente associadas a tais ganhos, as constatações convidam a uma reflexão não somente acerca das possibilidades, mas, mais profundamente, sobre as consequências da interiorização dessa lógica pelo trabalhador, quando ele “incorpora” a

Vianna, J. A.; & Crivellari, H. M. T. O Trabalho Mediado pelas Tecnologias da Informação e seus Efeitos Sobre o Trabalhador

ideia de que o trabalho em diversos lugares e horários, além daqueles previstos ou formalizados em contrato pela empresa, corresponde a uma condição “normal” e 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 absorvendo parte significativa do tempo de vida do trabalhador foi revelada no presente estudo, podendo ser descrita como um crescente consumir da vida privada.

Confirmou-se nas entrevistas que realizar trabalhos em casa, como extensão da jornada de trabalho, é uma prática constante no cotidiano dos trabalhadores. Mais uma vez, as relações pessoais mostraram-se comprometidas e os espaços distorcidos, ambíguos, com prejuízo do seu significado. A casa e a família foram os mais apontados pelos entrevistados como elementos afetados na expansão do espaço de trabalho e, por conseguinte, na invasão da vida doméstica. O trabalho que não tem ou não precisa ter um local e um horário predefinidos para acontecer reflete, fortemente, as relações pessoais dentro da empresa ou fora dela. O espaço da empresa já não é o lugar restrito da atividade laboral, mas, de forma análoga, tampouco o espaço da casa, ou mundo privado, é o lugar exclusivo da intimidade. Abaixo são apresentados dois depoimentos que confirmam as ideias apresentadas.

*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.... 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.... 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 Trabalho)

*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: ‘Mãe, mãe não pode trabalhar’.* (Professora e Analista de Sistemas, em uma organização privada)

O uso exagerado das TIC, em especial nas atividades de trabalho, também foi observado na pesquisa, a partir da constatação de que os trabalhadores entrevistados percebem o fenômeno como parte do contexto atual e, portanto, inevitável. Weil (2000), em publicação na revista *Ciência da Informação*, debateu essa questão utilizando o conceito de “normose informacional”<sup>3</sup>. Para o autor citado, o uso normótico das TIC, reproduzido pelos trabalhadores, é, sem dúvida, sutilmente alimentado pelas empresas, podendo tornar-se uma condição de inclusão no grupo.

Diante desse cenário, as respostas ou reações dos trabalhadores misturam desejos e necessidades do indivíduo, tais como pertencimento, segurança e identificação. Esses anseios aparecem em um ambiente competitivo, de relações efêmeras, contratos frágeis, numa realidade que se esvai, em um “mundo líquido”, como argumentou Bauman (2005) e se confirma nos depoimentos a seguir.

*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.... 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, em uma empresa privada)

3 O termo normose designa “um conjunto de crenças, opiniões, atitudes e comportamentos considerados normais, em torno dos

quais existe um consenso de normalidade, mas que apresentam consequências patológicas e/ou letais” (Weil, 2000, p. 62).

Vianna, J. A.; & Crivellari, H. M. T. O Trabalho Mediado pelas Tecnologias da Informação e seus Efeitos Sobre o Trabalhador

*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, em uma empresa pública)

Como em uma arena, vê-se, de um lado, a demanda crescente e implacável das 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 para o alcance de objetivos, ancoradas na necessidade preeminente do trabalhador em ser aceito como parte de um grupo que o referencia e, que, de alguma forma, traduza em maior segurança no 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 de interesses.

Neste estudo, optou-se pelo conceito de “lugar”, tal como é concebido por Milton Santos (1997), enquanto lugar dos acontecimentos e, sendo assim, configurando o *domus* que marca um significado. Nesse sentido, o estudo questionou se esse “lugar” existe na *web* e em suas relações a distância. Compreender o trabalho mediado por TIC implica também desvendar esse lugar que o trabalho ocupa hoje na vida pessoal do indivíduo. Entender o espaço físico em que ocorre o trabalho é importante para que se compreenda o “lugar” do trabalho na vida, em todo o seu conjunto.

Nas atividades do trabalho mediado por TIC, as dimensões de “lugar” e de “tempo” são difíceis de separar. 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, nesse sentido, o trabalho marca o tempo. A vida cotidiana é entremeada, confundida e mesclada com a vida profissional.

A relação do indivíduo e da sociedade com o tempo permeia algumas das variáveis estudadas, tornando-se imperativa a sua compreensão. Oliva-Augusto (2002) traz, em sua análise sobre o “Tempo,

Indivíduo e Vida Social”, resultados comparáveis aos da presente pesquisa, mesmo que parcialmente. A autora citada conceitua o tempo social, dominante em uma sociedade, como “aquele que lhe permite (ao trabalhador) cumprir os atos necessários para a produção dos meios que garantem sua sobrevivência, possibilitando a criação, manifestação, realização e atualização de seus valores fundamentais” (p. 30).

*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 o assunto, eu posso. Essa nova dimensão de espaço e de tempo, eu acho isso formidável.* (Bibliotecária numa instituição privada de ensino superior, depoimento pessoal)

*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 BlackBerry 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 conferências, conversas via skype, vídeos conferências etc.* (Administrador de empresas numa empresa privada, depoimento pessoal)

Os depoimentos acima salientam a possibilidade de estar em contato com outras pessoas que se localizam em espaços diversos. No entanto, esse contato virtual com o outro, em tempo real, embora capaz de contribuir na execução de atividades de trabalho, também traz seu custo na construção da “socialidade”. Entendida por Maffesoli (1984) como a interação que se dá entre os indivíduos, a socialidade é modelada de diversas formas e, na pesquisa, mostrou-se comprometida porque é fruto do compartilhar de um tempo, do encontro, do “estar-junto”. Assim como o tempo, o espaço físico tem o seu “lugar” de significado. A presente pesquisa, ao questionar se as relações mediadas por TIC, portanto, sem a comunhão rotineira de espaços físicos, permitiriam a real possibilidade do encontro com o outro, obteve, pelas entrevistas, a confirmação de que, nesses casos, a socialidade mostra-se comprometida, afetada:

Vianna, J. A.; & Crivellari, H. M. T. O Trabalho Mediado pelas Tecnologias da Informação e seus Efeitos Sobre o Trabalhador

*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 bureuzinho 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 numa instituição de ensino pública, depoimento pessoal)*

*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.... 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 têm a hora do almoço, onde as pessoas confabulavam, trocavam ideias. (Médico do trabalho, depoimento pessoal)*

Em resposta a autores que acreditam nas redes sociais como elemento propulsor da interação entre indivíduos, Choi (2008) traz uma importante contribuição ao evidenciar que, mesmo com a possibilidade criada pelas TIC de conectar as pessoas no mundo inteiro, os indivíduos têm a tendência de se associarem a outros que mostrem visão de mundo e interesses similares aos seus. Segundo o autor citado, esse fenômeno é percebido, de maneira cada vez mais enfática, nas relações estabelecidas pela *Internet*. Dessa forma, as redes sociais estariam, efetivamente, atendendo a uma fragmentação ou à privatização de um universo de relacionamentos. O mesmo autor considera que, nesse ambiente, instala-se um mecanismo de inclusão e exclusão.

A presente pesquisa evidenciou, também, alterações nas relações interpessoais e na própria construção da identidade. No mundo moderno, caracterizado pelas oportunidades fugazes e seguranças frágeis, as identidades rígidas,

inegociáveis e seguras do passado, ainda que ilusórias, parecem não caber mais. Enquanto as estruturas do mundo moderno estão cada vez mais frágeis e instáveis, a mola propulsora que cria no indivíduo a necessidade de identifições fica ainda mais forte (Hall, 2005). Os trabalhadores entrevistados mostraram-se como se estivessem procurando equilibrar-se na tênue linha que define o "quem eu sou" em um ambiente de constante instabilidade ao mesmo tempo em que essa identidade se revela de grande importância no ambiente:

*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 a 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, depoimento pessoal)*

*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, depoimento pessoal)*

*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? ... Eu fico pensando: eu fico aqui atendendo o dia inteiro e chega lá em casa acabou. Não é assim.... Não é assim, falta buscar o conhecimento e tentar entender as coisas e fazer um elo de ligação. (Bibliotecária, numa instituição pública de ensino superior, depoimento pessoal)*

No trabalho mediado por TIC, a mesma rede que permite a comunicação e a transmissão de informações em tempo real também controla o

Vianna, J. A.; & Crivellari, H. M. T. O Trabalho Mediado pelas Tecnologias da Informação e seus Efeitos Sobre o Trabalhador

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 o comportamento dos trabalhadores.

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 se manterem desconectados dos *e-mails* 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 tornaram-se ferramentas de trabalho e também instrumentos de controle na medida em que o trabalhador é monitorado ou tem seu desempenho medido pelo quão disponível ele está na *web*. O medo de perder o emprego ou de não ser aceito ou aprovado pelo grupo são elementos fundamentais para a sujeição ao controle.

A forma como os trabalhadores entrevistados se perceberam 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, segundo o qual o trabalhador pode ser visto e ter seus movimentos acompanhados numa escala global. A escala de intensidade da vigilância exercida por uns em relação a outros também ganha uma dimensão muito maior. O controle exercido pelo próprio grupo de trabalho “impõe” essa condição para inclusão, o que contribui para que o fluxo de informações seja mantido e o trabalhador seja fortemente moldado ao ritmo frenético das muitas atividades exercidas. O depoimento abaixo ratifica essa condição:

*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, depoimento pessoal)

É importante salientar que o suposto consenso e a suposta aceitação da sobrecarga de trabalho e da

abdicção dos tempos de lazer e com a família se apresentaram permeados de culpa e de angústia por parte do trabalhador. Na verdade, o trabalhador interage, consciente ou inconsciente com base em um interesse e em uma necessidade de aceitação pelo grupo, que, muitas vezes, colide com sua estrutura psíquica (Dejours, 2004).

Observou-se ainda que, em decorrência desses fenômenos, há um custo humano refletido nas relações sociais e na saúde física e psíquica do trabalhador. Os resultados da pesquisa apontaram para o crescimento do adoecimento laboral 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. Ainda sobre o adoecimento relacionado ao trabalho mediado por TIC, em especial na forma de sofrimento psíquico e suas consequências ou somatizações, destaca-se a dificuldade no estabelecimento denexo 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, já que a legislação em vigor 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. Percebe-se isso no relato abaixo:

*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... E eu decidi: para o mundo que eu quero descer! Eu preciso aliviar a minha cabeça.* (Analista de sistemas numa empresa privada, depoimento pessoal)

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 et al., 2010, p. 232).

Da mesma maneira que a empresa pode não atribuir valor ao trabalho feito em casa e seus efeitos

para o trabalhador, a legislação trabalhista não 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. E, havendo enfraquecimento do trabalhador na relação de oferta e procura de emprego, pode ocorrer ainda maior sujeição às condições de trabalho precárias e/ou 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 na mesa do juiz, 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. O depoimento a seguir evidencia essa condição:

*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.... É uma das coisas mais angustiantes que tem e acho que em quase todas as profissões tem isso. As cobranças de metas, metas, metas.... 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 juizes está doente, mas poucos identificados como doença do trabalho. Nós temos juizes com todas as doenças, sequelas de doenças do trabalho. Temos juizes com LER, problema de coração, de estômago, de pele, psoríase, depressão, pânico etc. (Desembargadora do Trabalho, depoimento 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 forma disposto

“para que os fluxos hegemônicos corram livremente, destruindo e subordinando os demais fluxos”, em que o Estado enfraquecido deixa “campo livre (e desimpedido) à ação soberana do mercado” ( p. 34).

As palavras de ordem são rapidez e flexibilidade. Flexibilidade dos contratos de trabalho, 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 à 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. Essa 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 relatos dos entrevistados destacam a necessidade constante de rapidez na execução das tarefas, a exigência de uma resposta instantânea ou o momento exato e sob medida quando uma ação é demandada (tal qual a chegada de uma peça na linha de produção) ou requerida uma adaptação aos níveis de produção (como na linha de produção com estoque zero). Também, tal qual a linha de produção, as informações continuam chegando de forma ininterrupta, e o trabalhador para apenas quando há falhas no processo ou quando elas são detectadas. Ainda por analogia ao modelo de estoque zero, define-se uma forma de trabalhar na qual não são permitidos desperdícios ou perdas de qualquer natureza, sejam elas material, tempo, movimento, transporte ou pessoas (Svartman, 2009). Essa modalidade de organização do trabalho também repercute na forma como o trabalhador lida com a informação na execução das suas atividades.

Ao analisar o uso da informação no trabalho mediado por TIC, foram evidenciadas perdas ou um considerável excedente no processo de recuperação da informação. As perdas foram percebidas em virtude do excesso de informações com as quais o trabalhador precisa lidar, em um ritmo frenético que compromete tanto a seleção como a interpretação das informações. Mais além, os resultados levam a um questionamento sobre o círculo vicioso que se cria com as perdas do processo de recuperação da informação e seus consequentes efeitos sobre outras variáveis. A realidade vivida pelos trabalhadores entrevistados mostra que o excesso de informações recebidas causa sofrimento. Na “esteira de informações” que nunca para e nem pode ser desligada, as informações se sobrepõem, e não há tempo para que sejam processadas adequadamente.

Constatou-se um olhar cada vez mais rápido e, portanto, mais superficial sobre as informações do dia a dia, em função, principalmente, do volume e do ritmo acelerado de trabalho. Os resultados da pesquisa apontaram para um excesso de informação, gerando, assim, grande possibilidade de retrabalho e, conseqüentemente, sobrecarga de trabalho (ainda que essa última venha também de outros fatores inerentes à própria precariedade nas condições de trabalho), como se verifica no depoimento abaixo:

*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.... Se eu pegar o meu computador agora e trouxer 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 numa empresa privada, depoimento pessoal)*

Na percepção dos trabalhadores, a comunicação mediada por TIC, mais superficial também na esfera interpessoal, empobrece a obtenção de soluções de trabalho. Nesse aspecto, Morin (2000) colabora tanto para o entendimento do fenômeno observado quanto para a proposição de 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” (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 pesquisa. De um lado, observa-se o desenvolvimento disciplinar das ciências desenhando, cada vez mais, uma divisão do trabalho,

a “superespecialização, o confinamento e o 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” (p. 15). O autor acrescenta, ainda, que “o conhecimento progride não tanto por sofisticação, formalização e abstração, mas, principalmente, pela capacidade de contextualizar e englobar” (p. 15).

## Considerações Finais

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? De que forma o trabalho se insere nesse processo? Devemos assumir que são tempos de sanduíches rápidos, relações voláteis e vínculos descartáveis (em diversas 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?

A pesquisa desenvolvida e aqui sucintamente relatada, mais que apresentar seus achados, pretende provocar reflexões sobre o papel das diferentes áreas do conhecimento, como também dos atores sociais, no desenvolvimento de políticas ou na crítica ao modelo de organização do trabalho que tem, no trabalho mediado pelas TIC, uma ferramenta potencializadora dos históricos objetivos patronais de aumento da produtividade e do controle.

Urge, portanto, propor reflexões e intervenções na maneira como a sociedade lida com a possibilidade de acesso e uso que se faz da informação cada vez mais facilitados pelas TIC. Considerando, em especial, o trabalhador usuário de informações e gerador de conhecimentos, importa, sobretudo, pensar sobre as conseqüências do (ab)uso das TIC no trabalho e no cotidiano.

## Referências

- Batista, A. S. & Codo, W. (2002). O Trabalho e o tempo. In M. G. Jacques & W. Codo (Org.), *Saúde mental e trabalho: leituras*. Petrópolis: Vozes.
- Bauman, Z. (2005). *Identidade*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar.

Vianna, J. A.; & Crivellari, H. M. T. O Trabalho Mediado pelas Tecnologias da Informação e seus Efeitos Sobre o Trabalhador

- Choi, H. (2008, 2º semestre). Les nouvelles technologies de l'information et les changements de la vie quotidienne. *Logos 29 Tecnologias e Socialidades*, 16.
- Crivellari, H. M. T. (2002). O teletrabalho domiciliar e as novas dimensões da sociabilidade. In *Anais do Encontro Anual da ANPOCS*, 26. Caxambu: ANPOCS, MG, Brasil.
- Dejours, C. (2004, setembro/dezembro). Subjetividade, trabalho e ação. *Revista Produção*, 14(3), 027-034. Recuperado em 31 janeiro, 2012, de [www.scielo.br](http://www.scielo.br)
- Durand, J. P. (2003, abril). A refundação do trabalho no fluxo tensionado. *Tempo Social – USP*.
- Foucault, M. (2010). *Vigiar e punir: nascimento da prisão* (38ª ed.). (R. Ramallete, Trad.). Petrópolis: Vozes.
- Franco, T., Druck, G. & Seligmann-Silva, E. (2010, julho/dezembro). 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*, 35(122). Ministério do Trabalho e Emprego, FUNDACENTRO, São Paulo.
- Hall, S. (2005). *A identidade cultural na pós-modernidade* (10ª ed.). Rio de Janeiro: DP&A.
- Lefevre, A. M. C., Crestana, M. F., & Cornetta, V. K. (2002, julho/dezembro). 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. *Saúde e Sociedade*, 12(2), 68-75.
- Maffesoli, M. (1984). *A conquista do presente*. Rio de Janeiro: Rocco.
- Marx, K. (1968) *O capital: Crítica da economia política* (Vol. 1, 3ª ed.). São Paulo: Nova Cultura.
- Menou, M. J. (1999, dezembro). 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*, 0.
- Morin, E. (2000). *A cabeça bem-feita: Repensar a reforma, reformar o pensamento* (2ª ed.). (E. Jacobina, Trad.). Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 128p.
- Oliva-Augusto, M. H. (2002, outubro). Tempo, indivíduo e vida social. *Cienc. Cult.*, 54(2). Recuperado em 12 janeiro, 2012, de [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)
- Santos, M. (1997). *Técnica, espaço, tempo: globalização e meio técnico-científico informacional*. São Paulo: Hucitec.
- Svartman, B. P. (2009). Notas sobre a experiência de trabalho fabril contemporânea: Um estudo de caso em uma metalúrgica no ABC paulista. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 12(1), 17-34.
- Thiollent, M. J. M. (1982). *Crítica metodológica, investigação social e enquete operária*. São Paulo: Polis.
- Weil, P. (2000, maio/agosto). A normose informacional. *Ci. Inf.*, 29(2), 61-70.

Recebido: 27/12/2013  
Aprovado: 03/07/2014