

## O Escritório Global: Tecnologias da Informação e a realocação do trabalho de colarinho branco<sup>1</sup>.

Ursula Huws<sup>2</sup>

Tradução: Antônio de Pádua Bosi<sup>3</sup>

Alessandra Gasparotto<sup>4</sup>

Embora uma quantidade considerável de pesquisas tenha se dedicado a estudar os efeitos das Tecnologias da Informação (TI) nos empregos dentro de países industrializados e examinar tais efeitos sobre as habilidades relacionadas ao trabalho e sobre a divisão interna do trabalho, uma atenção comparativamente menor tem sido dedicada ao potencial dessas TIs para permitir que o trabalho de processamento de informações seja realocado, transferido de lugar, contribuindo desse modo para uma internacionalização da divisão do trabalho de colarinho branco.

É possível identificar três meios distintos, embora interligados, pelos quais a introdução das TIs tem facilitado tal desenvolvimento.

O primeiro desses meios decorre do “*unbundling*”<sup>5</sup>, ou o efeito desagregador promovido pela automação do escritório sobre sua estrutura organizacional. Ao formalizar a estrutura de tomada de decisões e aumentar de modo significativo a possibilidade de quantificar e monitorar o desempenho de cada parte de uma

---

\* Este texto foi originalmente escrito para uma Conferência organizada pelo “*Greater London Council*”. As fontes que sustentam as questões e os argumentos nele apresentados foram levantadas por volta de 1982. Portanto, o advento da internet ainda não era um recurso popularizado. O texto traduzido, “*The Global Office: Information Technology and the Relocation of White Collar Work*”, corresponde ao capítulo quarto do livro de Ursula Huws, **The Making of a Cybertariat: Virtual work in a real world**. New York: Monthly Review Press, 2003, p.56-60. A Revista **Tempos Históricos** agradece à Professora Ursula Huws a permissão de publicá-lo, e ao Professor Ricardo Antunes a gentileza de cedê-lo, já que o mencionado livro será traduzido e publicado na íntegra no Brasil.

<sup>1</sup> A expressão “trabalho de colarinho branco” foi traduzida a partir do termo “white-collar work”, presente no título original. Tal termo remete ao trabalho de tipo não manual (cujas atividades envolvem trabalho intelectual), em oposição à expressão “blue-collar work”, que é definida informalmente como trabalho manual. (*Nota dos Tradutores*)

<sup>2</sup> Professora de estudos do trabalho internacional no Working Lives Research Institute na Universidade Metropolitana de Londres e é diretora da consultoria de investigação Analytica.

<sup>3</sup> Professor no curso de História da UNIOESTE.

<sup>4</sup> Professora no curso de História da UNIOESTE.

<sup>5</sup> Este termo surgiu para descrever processos de repartição de redes de telefonia local de maneira a permitir que outros prestadores de serviços pudessem alugar partes dessas redes para prover seus clientes. (*Nota dos Tradutores*)

organização, o “*unbundling*” tem sido a principal contribuição para a desintegração vertical de grandes companhias, levando a um aumento da sub-contratação e da expansão de pequenas firmas, particularmente em indústrias de alta tecnologia. É claro que esta tendência não pode ser vista isoladamente. Ela deve ser compreendida no contexto de uma tendência marcada pela precarização dos empregos que tem sido encorajada por políticas governamentais em países como o Reino Unido, tais como o desmantelamento da legislação trabalhista e o estímulo à privatização dos serviços públicos. A desintegração vertical das indústrias tem implicações não somente para a estrutura de empregos em determinadas localidades, mas também para a divisão internacional do trabalho. Ao tornar mais simples do que foi no passado a exportação de partes do processo de produção, facilita-se a desindustrialização de regiões do mundo desenvolvido, tornando mais complexa a divisão do trabalho entre países desenvolvidos e países do terceiro mundo, os quais não podem mais ser analisados nos termos de uma simples distinção entre “cabeça” e “mãos”<sup>6</sup>.

O segundo meio pelo qual as Tecnologias da Informação transformam a estrutura dos empregos reside na sua capacidade de externalizar processos de trabalho e, com isso, os custos referentes ao trabalho. Isto é particularmente evidente (embora esteja longe de ser exclusivo) nas empresas de serviços tais como atacadistas, seguradoras e agências de turismo, onde uma central fornecedora atende outras empresas que são suas clientes. Com a introdução de terminais remotos<sup>7</sup> nos escritórios das empresas clientes é possível que muitas tarefas da rotina burocrática, antes realizadas na central abastecedora dessas empresas, sejam executadas por funcionários empregados pelas empresas clientes, transferindo assim uma grande parcela dos custos de trabalho e modificando os padrões de emprego nessas empresas e nas áreas ligadas a elas<sup>8</sup>. Desse modo, companhias de seguro têm sido capazes de cortar mão-de-obra às custas dos corretores, as empresas de turismo às custas dos agentes de viagem, fornecedores de peças de automóveis às custas de oficinas, e assim por diante. Em

---

<sup>6</sup> Ver a esse respeito S. Brusco. “Labor Market Structures, Company Policies and Technological Progress: The case of Italy”. In O. Dietrich and J. Morley. **Capital and Labor**. Brussels:EEC, 1981; L. Siegel et.al.. **Background Report on Silicon Valley**. Mountain View:Pacific Studies Center, 1982; B. Bluestone and B. Harrison. **The Deindustrialization of America**. New York:Basic Books, 1982.

<sup>7</sup> “Terminal Remoto” designa uma comunicação entre duas máquinas situadas em lugares diferentes, geralmente distantes, permitindo o acesso interativo a uma máquina remota a partir de uma unidade de controle de transmissão local. (*Nota dos Tradutores*).

<sup>8</sup> M. Aldrich. **Videotext: Key to the Wired City**. London:Quiller Press, 1982.

alguns ramos como o bancário e filiais de varejo, este processo já foi levado ao extremo através da transferência de grande parte do trabalho para o consumidor, que passa a realizá-lo sem remuneração num esquema de “self-service”<sup>9</sup>. Cabe notar também que devido à capacidade dos sistemas de informação de computação em prover detalhados monitoramentos e sofisticados sistemas de gerenciamento de informação, esta descentralização dos empregos é geralmente acompanhada por uma centralização do controle<sup>10</sup>. Desnecessário dizer que esta possibilidade não está confinada à descentralização no interior de fronteiras nacionais, mas também tem potencial para trazer mudanças internacionais no âmbito do emprego.

A terceira forma pela qual as Tecnologias da Informação podem trazer transformações no padrão de organização do trabalho dentro e entre países decorre de sua capacidade para a introdução do teletrabalho, isto é, trabalho à distância realizado a partir dos recursos proporcionados pelas telecomunicações. Tal técnica ainda está nos seus primórdios e requer a superação de muitos problemas técnicos e econômicos antes que possa ser difundida e utilizada amplamente.

Nesse caso, os problemas técnicos são duplos. Um dos requisitos para superá-los é o desenvolvimento de conexões simples de operar, mas seguras para diferentes sistemas computacionais atualmente em funcionamento por todo o mundo – em lojas, escritórios, bancos, repartições públicas, fábricas e residências. Fazer isto requer desenvolver uma quantidade considerável de softwares complexos que ainda não existem. A segunda exigência é uma rede de telecomunicações interativa que seja ampla, internacional, barata e com alta capacidade de funcionamento. Ela existe, em parte, na forma de redes a cabo locais, redes de telefones e satélites. No entanto, sua cobertura é incompleta, em parte porque a tecnologia de fibra ótica, que poderia prover a base para uma rede a cabo local barata e de alta qualidade, ainda não está suficientemente desenvolvida. Além disso, há razões econômicas que dificultam sua instalação. Tal rede requer investimentos públicos de larga escala para desenvolvê-la a um ponto em que serviria ao teletrabalho em massa em muitas partes do mundo. Na atual conjuntura econômica e política, poucos governos parecem inclinados a bancar tal investimento.

---

<sup>9</sup> Ursula Huws. **Your Job in the Eighties**. London:Pluto Press, 1982.

<sup>10</sup> E. Appelbaum. **The Impact of the Technology on Skill Requirements and Occupational Structure in Insurance Industry**. Philadelphia:Temple University Press, 1984.

O fato de não termos ainda um sistema de telecomunicações interativo universal que torne as comunicações eletrônicas tão baratas e acessíveis quanto a informática, não deve nos cegar para o fato de que já existe um considerável, embora limitado, conjunto de recursos que algumas empresas já começaram a utilizar.

Em alguns países, isto está assumindo diferentes formas, incluindo a transferência de empregos do centro da cidade para a periferia ou para as filiais, e o crescente uso de trabalhadores em domicílio para o trabalho de colarinho branco. Nesses casos, tais mudanças atingem desde empregos de executivos e de técnicos seniores, até a simples rotina de registro de dados. Essas mudanças têm sido geralmente acompanhadas por um declínio dos níveis salariais e por uma redução de direitos tais como afastamento remunerado em caso de doença, férias e licença maternidade, aposentadoria e pensão para trabalhadores que, em relação aos empregos de baixa qualificação, são majoritariamente mulheres presas em suas casas pela necessidade de cuidar de seus filhos pequenos<sup>11</sup>.

Internacionalmente, tem havido alguma transferência de trabalho técnico entre países que usam conexões de telecomunicações online. Inclui-se nisso a utilização da transmissão por meio de fac-símile, por exemplo, para que a composição de um jornal possa ser realizada num país enquanto sua impressão é feita noutro lugar. Nesse mesmo sentido, tem havido também uma especialização de certas funções de processamento de dados em determinados países que permite, por exemplo, que um banco de dados na Itália ou nos Estados Unidos seja acessado de outro lado do mundo. Além disso, há um crescente uso das telecomunicações para comunicações internas nas grandes corporações, permitindo que diferentes partes de um processo de produção sejam internacionalmente coordenadas. Agora é possível que designers que trabalham em um determinado país programem diretamente a produção de máquinas em outro país. A maior parte desses processos técnicos envolve poucos funcionários, tanto que os efeitos nessa rede de empregos não são grandes, embora as implicações para o processo de produção e para a tecnologia transferida sejam consideráveis. O aspecto mais importante em relação aos números de empregos afetados tem sido o crescimento do processamento de informações no exterior, através do qual conexões via satélite são utilizadas para transferir funções rotineiras de registro de dados para países do terceiro

---

<sup>11</sup> Ursula Huws. **The New Homeworkers: New Technology and the Changing Location of Whitecollar Work**. London: Pluto Press, 1982.

mundo. Empresas fixadas nos Estados Unidos – algumas especializadas em subcontratar tarefas como a preparação de dados – já são conhecidas por operar desta maneira em Barbados, Jamaica, Singapura e lugares da Índia, quando o trabalho envolve o uso da língua inglesa, e no Brasil e na China, quando o trabalho envolve números. Geralmente, matérias-primas tais como os canhotos de bilhetes de companhias aéreas, formulários de “ofertas especiais” preenchidos e removidos das embalagens de produtos, ou outros documentos oriundos da rotina de um trabalho intenso, são descarregadas dos aviões em largos sacos para serem identificadas por mulheres que trabalham em turnos trocados recebendo baixos salários, em condições que justificam os seguintes dísticos em seus locais de trabalho<sup>12</sup>: “fábricas eletrônicas de suor”<sup>13</sup>.

Há vários pontos a serem notados em relação à questão anterior. Em primeiro lugar, este tipo de trabalho é de uma natureza repetitiva e de baixa qualificação, que não agrega nenhuma habilidade útil ou compensação financeira para os trabalhadores que se ocupam dele.

Em segundo lugar, embora seja perfeitamente razoável que empresários ou cooperativas locais se estabeleçam como subempreiteiros das tarefas de registro de dados, as evidências sugerem que até o momento as companhias sediadas nos Estados Unidos têm dominado este campo. E mesmo que tais empresários e cooperativas locais consigam ser contratados para este tipo de serviço, a autonomia seria difícil de ser alcançada devido ao alto grau de controle centralizado que as telecomunicações online conferem à empresa da qual origina o contrato. Os sistemas computacionais utilizados para o registro de dados são capazes de realizar um monitoramento do trabalho extremamente sofisticado, guardando registros do número de toques por minuto no teclado, dos índices de erros, dos números de tarefas concluídas, e da duração dos intervalos de cada trabalhador, permitindo que se compare a produtividade de um subcontratado com outro, deixando um pequeno espaço para o desenvolvimento de métodos humanos de trabalho, e para melhorar as condições e os salários dos trabalhadores. Finalmente, cabe destacar que este tipo de atividades não cria empregos permanentes, pois a maior parte do trabalho com registro de dados é provisória. A

---

<sup>12</sup> Ursula Huws. “The Runaway Office Jobs”. **International Labour Reports**. nº 2, March-April 1984.

<sup>13</sup> O termo “*sweatshop*” é geralmente empregado para referir às fábricas caracterizadas por condições insalubres de trabalho, incluindo longas e intensas jornadas, exposição à produtos nocivos a saúde, altas temperaturas, situações perigosas, além de baixos salários e poucos direitos trabalhistas. (*Nota dos Tradutores*)

combinação de tecnologias de reconhecimento óptico de caracteres e de reconhecimento de voz com uma disseminação que as torne fáceis de usar, viabilizando sistemas online que permitam que os usuários acessem e introduzam seus próprios dados, pode tornar empregos tais como os de especialistas na perfuração de cartões ou de operadores de preparação de dados, obsoletos dentro da próxima década.

Concluindo, fica claro que o desenvolvimento de tecnologias da informação traz consigo, em teoria, a possibilidade de uma radical reestruturação nos postos de trabalho relacionados ao processamento de informações, eliminando a necessidade da maior parte dos empregos não manuais (e alguns empregos manuais relacionados aos sistemas de produção computadorizada e gestão de processos) estar colocada num lugar específico. Com isso, pode haver uma transformação na desigual divisão do trabalho, existente entre países desenvolvidos e em desenvolvimento. Entretanto, na prática, a menos que haja uma mudança fundamental no equilíbrio do poder entre corporações multinacionais e seus empregados, e entre os Estados de países desenvolvidos e do terceiro mundo, parece pouco provável que este potencial seja realizado. É mais provável que nós estejamos assistindo a uma crescente centralização do controle dessa nova tecnologia e sua utilização como um instrumento de dominação, ao invés de tornar-se uma forma de libertação.