

TECNOLOGIAS COMO MEDIADORES DAS MUDANÇAS SOCIOTÉCNICAS NO TELETRABALHO

Daniela Alves de Alves*

RESUMO

No presente artigo apresentamos resultados de entrevistas semidirigidas com teletrabalhadores portugueses e brasileiros, analisadas da perspectiva teórica das redes sociotécnicas. No teletrabalho as tecnologias de informação e comunicação aparecem como mediadoras de novos modos de gerir, experimentar e produzir os tempos de trabalho e de não trabalho. Esta nova temporalidade constitutiva do teletrabalho é abordada a partir das seguintes características: a predominância da lógica de curto prazo, a flexibilidade e elasticidade temporal, a disponibilidade integral para o trabalho (trabalho excessivo), o autocontrole e o autodisciplinamento do tempo aos quais se engajam subjetivamente os teletrabalhadores por conta própria e teletrabalhadores assalariados.

Palavras-chave: mudanças sociotécnicas, teletrabalho, tempo.

* Professora Adjunta do Departamento de Ciências Sociais da Universidade Federal de Viçosa, UFV. Email: danielaa.alves@ufv.br.

TECHNOLOGIES AS MEDIATORS OF CHANGES IN THE SOCIOTECHNICAL TELEWORKING

ABSTRACT

In the present article, we present results of semi-directive interviews with Portuguese and Brazilian teleworkers, analyzed through the theoretical perspective of sociotechnical networks. In teleworking, information and communication technologies appear as mediators to the new ways of managing, experimenting and producing work and non-work times. This new constitutive temporality of teleworking is approached using the following characteristics: the predominance of short-term logic, temporal flexibility and elasticity, full-time availability for work (excessive work), self-control and self-discipline regarding time which are subjectively engaged to self-employed teleworkers and teleworkers on a salary.

Keywords: sociotechnical changes, teleworking, time.

INTRODUÇÃO

Este paper é fruto de análise da fala de entrevistas realizadas com 35 teletrabalhadores brasileiros e portugueses, assalariados e por conta própria¹. Mostramos como se constrói a relação entre o tipo de tecnologia utilizada no teletrabalho, um tipo específico de gestão e experiência do tempo e um regime de dominação característico das mudanças sociotécnicas recentes.

Realizamos entrevistas semidiretivas com 35 teletrabalhadores entre os anos de 2004 e 2005 no Brasil e em Portugal (Lisboa e Região Metropolitana, São Paulo, Rio de Janeiro, Caxias do Sul e Porto Alegre e Região Metropolitana). As entrevistas foram realizadas com teletrabalhadores que trabalhavam parcial ou totalmente em domicílio e/ou em deslocamento, ou seja, distantes das organizações, sejam elas empresas empregadoras ou clientes finais. Os teletrabalhadores assalariados foram contatados através de suas empresas. As empresas escolhidas para a pesquisa foram aquelas de ponta do setor tecnológico e que apresentavam projetos de gestão flexível do tempo de trabalho². Os teletrabalhadores independentes foram contatados individualmente a partir da construção de uma rede de indicações interpessoais ou via site de relacionamento ou site de divulgação profissional.

Partimos da perspectiva sociotécnica ou do ator-rede, tal como a desenvolve Bruno Latour, para abordar o papel de mediador desempenhado pelas tecnologias informacionais na relação dos teletrabalhadores com o tempo. O mediador, conforme o sentido dado por Bruno Latour, pode ser tanto uma coisa, não humano, quanto uma agência, que ao

¹ Chamaremos teletrabalho por conta própria ou independente todas as situações de trabalho não-assalariado, incluindo desde os mais informais, cujas relações de trabalho não possuem qualquer tipo de regulamentação, autônomos, até os proprietários de seu próprio negócio, ou seja, os empresários.

² Foram visitadas sete empresas nas quais foram realizadas entrevistas com funcionários ligados aos setores mais diretamente envolvidos com as políticas de flexibilização do trabalho e teletrabalhadores (em três delas). Além das entrevistas, foram analisados documentos de outras nove empresas sobre suas políticas de teletrabalho.

interferir em um estado de coisas, em uma agência, causa modificações. A utilização de tecnologias flexíveis faz parte da própria definição mais usual de teletrabalho, qual seja modalidade de trabalho flexível, intensiva em tecnologia, em que o exercício das atividades é realizado a distância da empresa contratante. O teletrabalho pode ser considerado como modelo típico e, portanto como referencial para a análise das novas modalidades de trabalho na medida em que antecipa várias tendências em termos de organização do trabalho e inovações gerenciais presentes em maior ou menor grau em diversas funções e setores da economia. Consideramos o teletrabalho como um dos produtos de um novo paradigma do trabalho cujas principais inovações sociotécnicas são a adoção da flexibilidade em várias dimensões, o uso de tecnologias informacionais e o trabalho em rede. Neste sentido, trata-se de uma problemática de investigação que demanda abordagens inovadoras em termos teóricos e metodológicos.

Na perspectiva sociotécnica não há discriminação entre o nível da técnica e o da sociedade, rejeitando assim tanto os determinismos sociais como os determinismos tecnológicos. Aspectos sociais e técnicos, humanos e não humanos pertencem ao mesmo registro e, portanto, não podem ser tratados hierarquicamente. Segundo Latour (2005) a tecnologia não seria, nessa perspectiva, apenas um conjunto de técnicas que permitem a relação entre homem e natureza, mas, ao contrário, é considerada um mediador de relações sociais, o que significa que se insere em uma rede de outros fenômenos e agências que atuam através de agências humanas. Convivem em uma rede sociotécnica aspectos como, técnicas de comunicação humana, de medir e de gerir o tempo, de controlar o espaço, de sujeitar os corpos, discursos, relações de poder, interesses científicos, interesses das classes sociais.

A rede sociotécnica de mudanças contemporâneas no trabalho é composta por dispositivos tecnológicos, agenciamentos coletivos, usos e apropriações da tecnologia pelos sujeitos, compondo uma matriz sociotécnica (Sibilia, 2002). O conceito de rede tem, nessa perspectiva, o significado de um emaranhado de elementos, como diz Latour (2005), traços ou entidades desiguais sem atribuir-lhe níveis ou hierarquias (Strathern, 1996). Nesta perspectiva, quando agimos agem em nós outras ações e outros atores da rede de humanos e não-humanos, que são intermediários e mediadores da ação, assim poderíamos dizer que

cada ação é a multiplicidade de muitas outras ações se apresentando entrelaçadas, e é, nesse sentido, que Latour concebe o conceito de rede ou, melhor dito, “ator-rede” (Latour, 2000b, 2005).

Neste artigo analisamos o teletrabalho como modalidade de trabalho paradigmática das mudanças sociotécnicas recentes. Enfatizamos tanto os elementos humanos desta rede, ou seja, aqueles que se relacionam diretamente com o teletrabalhador e são também mediadores nesta rede: familiares, colegas de trabalho, clientes, chefes. Enfatizamos também elementos não humanos, como os novos modelos de gestão do trabalho e as tecnologias de informação e comunicação utilizadas no trabalho, computador, software, internet, telefone. Ambos conjuntos de elementos do teletrabalho pressupõem um modelo específico de produção e gestão dos tempos de trabalho e de não trabalho. A utilização das tecnologias informacionais é um mediador importante da maneira como teletrabalhadores produzem e experimentam o tempo do trabalho, devido a suas potencialidades: funcionamento sem necessidade de interrupções, instantaneidade e simultaneidade nas relações de troca (informações, dados e opiniões), encurtamento das distâncias. A internet, os telefones multifuncionais, os bancos de dados e os softwares permitem não somente a interatividade, mas também a eliminação das barreiras espaço temporais para a realização do trabalho. No presente artigo, enfatizamos o mediador tecnológico, embora não estejamos com isto, defendendo sua superioridade, nem sua independência explicativa em detrimento dos outros mediadores, tais como a dimensão das relações socioprofissionais com parcerias, familiares, clientes e empresas contratantes. Trata-se de mediadores de um modelo de gestão e produção do tempo característico do teletrabalho.

TICs, teletrabalho e tempo

Uma das principais mudanças técnicas, que envolvem o teletrabalho, é a expansão das tecnologias de informação e comunicação (TICs) ou tecnologias informacionais. As TICs agregam tanto a microeletrônica³,

³ A microeletrônica teve suas primeiras descobertas ainda durante a Segunda Guerra Mundial (Castells, 2002).

os processadores que deram origem ao microcomputador pessoal como as telecomunicações. As telecomunicações, setor impulsionado pelas inovações no que se refere à velocidade e segurança na transmissão de mensagens e na sua associação cada vez mais intensa com a informática, possibilitou a conectividade, a integração dos computadores em rede, e, no fim do século XX, possibilitou o desenvolvimento da internet comercial como principal ferramenta da comunicação global (Castells, 2002; Dupas, 2000).

A utilização das TICs no trabalho pode ser analisada a partir de três dimensões. Primeiramente, as TICs seriam responsáveis por transformações na gestão do tempo de trabalho em razão das modalidades de geração, processamento e transmissão da informação. O computador e a internet permitiriam a mobilidade do trabalhador, o trabalho remoto, além de estimular a aceleração e instantaneidade na solução de demandas (Castells, 2002; Bauman, 2001). Como o trabalho pode ser executado e acumulado em qualquer espaço e qualquer tempo (Castells, 2002), os limites entre espaço-tempo de trabalho, a fábrica, o escritório, e espaço-tempo de não trabalho, o domicílio, deixam de ser claros, estimulando a disponibilidade ininterrupta para o trabalho. A conectividade permitiria a mobilidade espacial do trabalho, enquanto a rede⁴ permitiria o acúmulo do trabalho no tempo. A rede também permitiria a instantaneidade integral nas relações entre clientes/chefes e trabalhadores, bem como instantaneidade no acesso às demandas, aos procedimentos, aos instrumentos e às informações necessárias à consecução do trabalho, a qualquer momento, de qualquer lugar. Portanto, poderíamos afirmar que as TICs viabilizam um modo específico de trabalhar, que criaria necessidades associadas à velocidade e à participação em redes.

A simultaneidade de tarefas que podem ser realizadas no mesmo espaço e tempo, como traduzir um texto, acessar um dicionário online, responder a um e-mail, fazer comércio eletrônico, indicam a importância da internet como mediador na relação entre os teletrabalhadores e o tempo.

A expansão das TICs possibilitaria a produção de novas modali-

⁴ Aqui rede refere-se à rede de computadores, internet ou intranet.

dades de comunicação a distância, permitindo que a distância entre trabalhadores e seus superiores ou entre trabalhadores de uma equipe se encurte, viabilizando, dependendo do tipo de atividade realizada, o trabalho em redes informacionais a ponto de ser eliminada a necessidade de contato presencial. Dentre as peculiaridades deste tipo de trabalho estaria a necessidade do desenvolvimento de competências⁵ de conteúdo analítico-simbólico e o estímulo à produção de bens imateriais (Hardt; Negri, 2001). Além do estímulo ao trabalho em rede. Nesta perspectiva a rede é o próprio modelo de organização do trabalho.

Em segundo lugar, as TICs seriam tecnologias cognitivas e relacionais, e, nesse sentido alguns autores afirmam que elas “instrumentam o relacionamento, a criação de relações interpessoais, a produção de redes sociais e a formação de comunidades” (Jollivet, 2003). O caráter relacional e cognitivo das TICs seria capaz de transformar idéias e valores, na medida que a “digitalização” se transformasse em matriz sociotécnica universal (Sibilia, 2002). As máquinas e as técnicas passariam a fazer parte e inscrever sua lógica nos modos de conhecer, de trabalhar, e em uma nova relação com a memória (Lévy, 1993; Guattari, 1993), mobilizada afetivamente nos processos de produção criativos (Corsani, 2003). As tecnologias informacionais permitiram uma espécie de sociabilidade em torno da cognição, pois haveria uma cooperação a distância entre os cérebros, conforme Lazzarato (2006), seguindo a reflexão de Gabriel Tarde sobre a formação da opinião pública. Esta cooperação dos cérebros que na teoria de Tarde correspondia à formação da opinião pública, com o desenvolvimento da televisão e da internet teria se desenvolvido como percepção coletiva e inteligência coletiva (Lazzarato, 2006).

Uma terceira dimensão da relação entre TICs e trabalho refere-se ao controle do trabalho. Ao contrário da organização taylorista de trabalho, em que o controle estava associado a espaço e tempo delimitados (o posto de trabalho, a função, o horário registrado no cartão ponto), nas

⁵ Seguimos a abordagem de Zarifian (s/d) que propõe a substituição da noção de qualificação pela noção de competência. A noção de competência difere da concepção de qualificação, porque esta dependeria das disposições individuais para o seu desenvolvimento ou aprimoramento, enquanto que as qualificações dependeriam de formação, em geral técnica, para o desempenho de determinadas atividades.

atividades contemporâneas as TICs possibilitariam um tipo de controle rizomático (Grisci, 2008), sem núcleo central, contínuo e ilimitado. A ausência de foco central do controle possibilita que o controle abarque todo o espaço e seus deslocamentos. Para alguns autores o isolamento e aprisionamento do posto de trabalho teriam sido substituídos por “prisão eletrônica” (Baines, 1999), ou “coleira eletrônica” nas palavras de Sibilia (2002), na medida em que a digitalização permitiria o total rastreamento e controle do trabalho durante 24 horas por dia.

Nossa investigação destas três dimensões mostrou os seguintes resultados:

a) a gestão do tempo no teletrabalho articula o duplo engajamento dos indivíduos na relação entre flexibilidade e elasticidade do tempo (sua produção como matéria moldável) e práticas de autocontrole e autodisciplina do tempo, dentre elas aquelas que regulam o acesso e uso das tecnologias informacionais em determinados momentos e espaços, com o objetivo de construir “artificialmente” fronteiras entre espaço-tempo de trabalho e espaço-tempo de não trabalho. A indissociabilidade entre trabalho e não-trabalho no espaço e no tempo ocorre porque o teletrabalho pesquisado era executado parcialmente ou totalmente em domicílio e devido ao tipo de tecnologia empregada que permite a simultaneidade entre atividades de ordens diferentes.

b) a mencionada ausência de fronteiras entre espaço-tempo de trabalho e espaço-tempo de não trabalho, associada a uma tecnologia flexível gera uma conduta de disponibilidade contínua para o trabalho, que no caso dos teletrabalhadores assalariados trata-se de sobretrabalho⁶ e no caso dos teletrabalhadores por conta própria chamamos de disponibilidade integral. Estar disponível integralmente para o trabalho não significa trabalhar 24 horas do dia, mas estar potencialmente disponível para trabalhar a qualquer hora. Esta disponibilidade ilimitada é potencializada pelo compartilhamento do trabalho em redes de colaboração e parceria. Estas redes têm o objetivo de sublocar tarefas ou partes delas com o objetivo de reduzir os prazos de finalização. Algumas redes são compostas

⁶ Por sobretrabalho entende-se o exercício de atividades profissionais para além do horário de trabalho formal, estipulado pelo empregador, portanto, seria uma categoria utilizada para teletrabalhadores assalariados. Geralmente refere-se a atividades exercidas em domicílio à noite. Trata-se de teletrabalho suplementar.

por profissionais da mesma função que compartilham informações e soluções de problemas comuns, bem como divulgação de vagas em projetos. Algumas redes são compostas por parceiros que embora mantenham colaboração esporádica e informal são considerados parceiros e amigos próximos, para os quais se solicita sugestões e avaliações e, por vezes, compartilhamento de projetos, como já mencionamos. A maioria destes contatos é realizada a distância e mediado por TICs.

c) no que se refere à passagem do tempo no teletrabalho, a duração, predomina a experiência da lógica do curto prazo, em que se valoriza mais a satisfação de prazos estreitos do que o controle externo sobre o exercício da própria atividade. O controle sobre a atividade passa a ser uma tarefa individual, de autocontrole, diferentemente da lógica disciplinar de controle centralizado, limitado a um espaço e tempo definidos.

Gestão dos tempos no teletrabalho

A principal característica da gestão do tempo no teletrabalho é o seu caráter flexível. Para ambos os grupos de teletrabalhadores não há rotinas previamente definidas. A liberdade na gestão do tempo, no entanto, é menor dentre os assalariados, pois, apesar da ausência de rotinas, as demandas pelo cumprimento de prazos e de metas previamente estabelecidas é rígida. A flexibilidade, para os assalariados, é menos identificada à liberdade e ou emancipação em um sentido amplo e mais relacionada a estender o horário de trabalho (no caso dos suplementares) ou flexibilizar as fronteiras de onde e quando se possa realizar trabalho, e, portanto, produzir de forma desterritorializada. Para teletrabalhadores por conta própria a flexibilidade tem um caráter mais amplo na medida em que outros elementos do trabalho ficam a cargo do trabalhador e não somente o tempo de trabalho.

A tecnologia é mediador do tempo de trabalho flexível na medida em que faz agir, interfere nas ações humanas, permitindo e fomentando uma determinada relação entre o tempo e o trabalho, uma relação flexível, elástica, mas também de disponibilidade integral e contínua ao trabalho. Da mesma forma, as redes permitem a desterritorialização das tarefas, permitindo a utilização do trabalho à distância.

A simultaneidade de tarefas permitida pelas TICs é potencializada pela coexistência indissociada, no domicílio, de espaço e tempo de trabalho e de não trabalho, fazendo do trabalho algo contínuo no espaço-tempo. Diante da experiência de um tempo heterogêneo e múltiplo, onde não há a constituição de blocos identificáveis de atividades, os teletrabalhadores tenderiam a forjar estes blocos disciplinares de tempo, forjando horário de começo e término do trabalho, bem como os intervalos. Estas estratégias implicam um gerenciamento também do espaço. Tanto teletrabalhadores assalariados, como por conta própria, desenvolvem estratégias de ação para regular e gerir a indissociabilidade espaço-temporal entre trabalho e não-trabalho através de postura de autocontrole e autodisciplina do tempo.

Três estratégias de autocontrole e autodisciplina do tempo foram freqüentemente relatadas nas entrevistas: isolamento do espaço, ou seja, separação do domicílio em esferas de atuação; gestão das tecnologias, através do isolamento provisório das tecnologias informacionais; e defesa do teletrabalho na relação com outros, por meio da construção de discursos defensores do teletrabalho. Centralizaremos nossa análise nas duas primeiras estratégias.

No primeiro caso, o teletrabalhador separa um espaço do domicílio para a realização das atividades profissionais. A delimitação de exclusividade do espaço de trabalho na casa é um dispositivo utilizado para simular a separação entre esfera de vida e esfera de trabalho. Além do espaço, alguns dos entrevistados possuem linhas telefônicas específicas para o trabalho e estabelecem uma relação regulada com o “escritório”, entrando nele em uma hora específica, vestindo-se formalmente, como se fossem “sair para o trabalho”.

Eu tento trabalhar como se o corredor da casa fosse a rua. Saio, tomo café e vou para o escritório, eu vou para a firma. Troco de roupa inclusive. Faço uma simulação, de seriedade, eu acho que isso ajuda. Acho que tem que ter horário, tem que acabar àquela hora e fechar como se fosse uma firma normal. Você tem que... não pode... Porque a tendência é misturar tudo, você trabalha a qualquer hora, fim de semana, de noite (Rubens, 61, teletrabalho total em domicílio, empresário, Brasil).

No segundo caso, os teletrabalhadores buscam isolar-se das tecnologias como computador, telefone e internet, como forma de evitar provisoriamente o contato com a empresa e/ou clientes. Foi frequentemente relatada a prática de desligar os equipamentos, como computador, telefone e fax, para que seja inviável o contato do cliente ou chefia em momentos considerados, pelo teletrabalhador, abusivos ou impróprios, postura que, no entanto, raramente é seguida por teletrabalhadores por conta própria devido à dependência que têm do contato direto e eficiente com os clientes, sua única fonte de angariar projetos. A indisponibilidade de contato para estes pode significar a perda de novos projetos.

O esforço de não utilizar telefone e internet aos finais de semana, por exemplo, migrando nestes períodos para lugares remotos, sem acesso a recursos tecnológicos, faz parte do exercício de criação de um tempo dissociado do trabalho, já que a tecnologia, além de possibilitadora, seria estimuladora do trabalho excessivo.

Neste mês mesmo foi bem complicado, porque eu estava emendando final de semana, não tinha muita administração do tempo. Tinha o que fazer, eu estava trabalhando, sábado, às vezes domingo de tarde eu estava vendo o e-mail, ou então quando eu viajava, ficava fora, e se eu chegasse na sexta à noite, por exemplo, sábado eu estava trabalhando, estava lendo e-mail, estava botando meus assuntos em dia. E isso estava me desgastando, eu estava assim um pouco desgastada. Então eu tive que dar uma parada e disse não, mesmo que o computador esteja aqui disponível estou procurando não entrar nele, não acessar e deixar o fim de semana mais pra família, mas volta e meia tem atividade, tem e-mail. Agora é complicado, porque interfere, tem que tomar um pouco de cuidado. (Leonora, 38, assalariada, teletrabalho parcial em domicílio, Brasil).

Ao fim de semana não levo sequer o portátil para casa, ou levo o portátil para casa, mas não trabalho. E ao fim do dia quando considero que é extremamente necessário e prioritário. Porque depois é como eu disse, acabamos que porque estamos aqui, e como sabemos que temos a hipótese de em casa voltar a conectarmos, e voltar a trabalhar, podemos fazer qualquer coisa, arranjamos qualquer coisa. Mas a

questão é: Era necessário fazermos ao fim do dia ou quando estamos de manhã podemos voltar a fazer? E acaba por ter mal disciplina. (Joana, 27, assalariada, teletrabalho suplementar, Portugal)

O computador portátil permite carregar consigo 24 horas por dia a expectativa de expansão dos ganhos, mas também significaria carregar consigo o trabalho, a tarefa. No caso dos teletrabalhadores por conta própria, desvincular-se do trabalho por poucos dias como o fim de semana, ou por vários como as férias, torna-se uma tarefa angustiante, pois implica sempre o risco da perda de clientes ou de bons projetos e ganhos. No caso dos teletrabalhadores suplementares, na maioria dos casos, estender a jornada ao domicílio é uma “iniciativa” individual, porém estimulada pela política de metas e pela lógica dos curtos prazos. A gestão do tempo depende do engajamento subjetivo dos trabalhadores no seu trabalho, o que significa comprometimento individual com o controle do próprio corpo, do tempo e do espaço. O controle não está concentrado em dispositivos como o relógio ponto, ou a vigilância do supervisor. Há um rígido domínio sobre o uso flexível dos tempos de trabalho e de não-trabalho, através das condutas de autocontrole e autodisciplina do tempo.

Os teletrabalhadores que possuem clientes no exterior têm que gerir os fusos horários. Como a expectativa de retorno é sempre imediata nestas atividades, ou seja, manda-se uma proposta por e-mail e espera-se o retorno “instantaneamente”, a estratégia de alguns teletrabalhadores é de ficar o maior tempo possível conectados ao e-mail para manter-se disponível a clientes das diferentes partes do mundo com as quais mantém contato. As tecnologias informacionais são mediadores fundamentais da disponibilidade total⁷; elas permitem a eliminação das barreiras espaço/temporais para o trabalho e seu acúmulo no tempo.

⁷ O exemplo máximo da disponibilidade seria aquele considerado “plantão de emergência”, adotado por uma empresa de Portugal, cujo funcionário plantonista fica uma semana ininterruptamente disponível para resolver problemas na rede a qualquer hora do dia. Este funcionário fica na expectativa de ter de resolver um problema, o que não significa que está trabalhando o tempo inteiro, pois pode manter suas atividades pessoais e profissionais simultaneamente, com algumas regras, como não estar a mais de uma hora e meia distante da empresa. Funcionários com filhos pequenos, em geral, não aderem a esta modalidade de trabalho, que é voluntária e recebe remuneração complementar ao salário.

Acho que é uma desvantagem, como essa condição de você ter todas as suas coisas, computador.... É praticamente a sua mesa de trabalho e seu armário de trabalho com tudo na sua casa, você fica meio que disponível 24 horas por dia, por que... As pessoas sabem que você trabalha em casa, porque está tudo feito na sua mão, reunido ali. (Lívia, 31, teletrabalho parcial em domicílio, assalariada, Brasil).

A busca da racionalização do tempo não significaria eliminar a porosidade do trabalho; pelo contrário, a porosidade seria aliada da intensificação do trabalho no tempo, na medida em que, nesses momentos, é que o teletrabalhador poderia acionar e resolver pendências da vida privada, sem que precisasse se ausentar do “espaço de trabalho”, liberando assim mais tempo para dedicar ao trabalho. Muitos dispositivos são utilizados para aumentar o tempo dedicado ao trabalho, como pagar contas e fazer compras pela internet, pedir almoço via telefone, serviço de *office boy* para correio, coleta e entrega de trabalhos, recibos, material. Profissionais não-teletrabalhadores também utilizam desses serviços via internet e telefone, no entanto, estas seriam atividades espacial e temporalmente separadas do trabalho. Teletrabalhadores podem “simultaneamente” realizar uma compra via internet e o envio de um projeto. O próprio correio eletrônico apresenta indistintamente mensagens que provêm de contatos pessoais e profissionais. Muitos teletrabalhadores independentes utilizam-se de contatos pessoais para a divulgação de seu trabalho e prospecção de clientes, reforçando a indistinção entre vida social e trabalho.

Constatamos trabalho excessivo tanto entre teletrabalhadores assalariados quanto entre teletrabalhadores por conta própria. Dezessete dos 35 entrevistados referiram trabalhar mais do que oito horas diárias, sendo que destes, sete eram assalariados e dez eram teletrabalhadores por conta própria. Teletrabalhadores por conta própria não experimentam a intensa carga de trabalho como sobretrabalho, mesmo que trabalhem 12 ou 14 horas diárias, pois não haveria horário regular de trabalho como parâmetro cronométrico, ao contrário dos assalariados, para os quais o termo sobretrabalho indica trabalho além do contratado.

A jornada de trabalho é experimentada como algo a ser moldável às imposições ou negociações de prazos com o cliente ou chefia, cada vez mais restritos como se o tempo fosse uma matéria elástica⁸. A elasticidade do tempo teria seus limites tanto nas relações de força em negociações entre clientes e teletrabalhadores em torno dos prazos quanto nas demandas da família, aspectos que devem ser gerenciados ao mesmo tempo e no mesmo espaço.

Teletrabalhadores mais experientes, com maior nível de competência nas suas áreas específicas e cujos clientes são mais exigentes, teriam mais chances de negociar prazos mais condizentes com as demandas do cliente, e sem sofrer demasiado a pressão da concorrência pelos prazos, embora esta não desapareça por completo⁹. Quanto aos teletrabalhadores assalariados, o curto prazo se expressaria na sobreposição de projetos a serem executados simultaneamente por uma equipe que sofreria constantes enxugamentos, em especial nas empresas que passam por algum tipo de reestruturação. Embora no discurso das empresas analisadas se afirme que a organização do trabalho é feita para que os teletrabalhadores trabalhem, em média, oito horas diárias, estas mesmas empresas passam, frequentemente, por momentos de picos de demandas.

A negociação em torno dos prazos é uma negociação de forças, porque há sempre margem de manobra para o teletrabalhador negociar ou resistir aos curtos prazos por um lado, ou estimulá-los, por outro. No caso da negociação com teletrabalhadores por conta própria, o cliente, ao mesmo tempo em que busca “impor” prazos para a execução dos projetos, necessita dos parâmetros temporais indicados pelos trabalhadores.

Nesse sentido, o prazo é o resultado da tecnologia utilizada, da habilidade de cada teletrabalhador, das negociações familiares e profissionais, mas também de expectativas e experiências do tempo

⁸ A matéria elástica do tempo seria uma perspectiva presente na abordagem “bergsoniana” de Deleuze. O tempo elástico no registro do trabalho foi desenvolvido nos estudos de Zarifian (2003), no entanto, não aplicado por este autor à realidade do teletrabalho.

⁹ Uma das entrevistadas afirmou que chegava a fazer contato com concorrentes simulando interesse em utilizar seus serviços, com a finalidade de saber qual o preço e o prazo estabelecido pelos concorrentes em cada tipo de projeto.

produzidas nas relações sociais, dimensão esta que é qualitativa¹⁰, e que no caso do teletrabalho produz um tempo considerado maleável e manipulável de forma elástica. Essa dimensão qualitativa afetaria categorias cronométricas do tempo, como os cronogramas, podendo tornar-se manipuláveis aos interesses dos clientes, permitindo encurtar os prazos até o seu limite, tanto maior e maleável, quanto mais colaboradores o teletrabalhador angariar para o projeto. A aceitação, por parte de teletrabalhadores, de propostas cada vez mais enxutas de cronograma forçaria as exigências dos clientes para níveis cada vez mais restritivos nos prazos. O cumprimento de prazos restritos constitui-se em elemento de concorrência dentre as empresas, forçando a redução constante dos parâmetros de espera pela entrega de um projeto, o que significa que socialmente há a formação de expectativas com relação ao tempo médio de cada tipo de projeto. O tempo de traduzir um livro, de fazer a manutenção de uma rede, de executar x ou y procedimento em um software é produzido na rede sociotécnica, estimulado por um tipo de tecnologia que permite aceleração e instantaneidade nos procedimentos e relações sociais assentadas na lógica intensa e de curto prazo do trabalho.

A modulação do uso do tempo no teletrabalho está diretamente relacionada à capacidade tecnológica de uso contínuo e ininterrupto das TICs (telefones móveis, internet com VPN (Virtual Private Network), e-mail, chats instantâneos, vídeo-conferência sobre IP (VoIP, voz sobre protocolo da internet) e uma série de outros aplicativos corporativos), gerando a sensação de continuidade, de impossibilidade de interromper ou desligar-se do trabalho. Além da variável tecnológica e domiciliar do trabalho, há outras variáveis estimuladoras da disponibilidade integral: a valorização social da flexibilidade temporal e espacial das atividades produtivas; a disposição individual para o vício em trabalho, expectativas individuais de ascensão profissional, medo de não atingir as metas

¹⁰ Para compreendermos o tempo no teletrabalho, portanto, é preciso analisar especialmente sua dimensão modular, heterogênea, qualitativa, que se manifestou nas entrevistas como tempo flexível e elástico, do qual faz parte a ação freqüentemente referida nas entrevistas de "fazer o tempo", fazer o horário etc. A outra dimensão do tempo é "molar", objetiva, homogênea, quantitativa, que pode ser cronometrada, medida pelos relógios, trata-se do tempo espacializado (Zarifian, 2003).

no horário regular de trabalho, incerteza quanto ao futuro. Alguns indivíduos tendem a aderir incondicionalmente ao sobretrabalho, enquanto outros estabelecem uma flexibilidade controlada do tempo, mostrando que o sobretrabalho depende também de um tipo de engajamento, mais ou menos assujeitado, e de um tipo de disposição individual.

O engajamento remete para a existência de um novo tipo de dominação, exercido por meio de uma nova captação do tempo (Zarifian, 2003), que pressuporia participação ativa do próprio trabalhador. O engajamento subjetivo pressupõe a relação, o elo, entre dominação e emancipação no trabalho assalariado atual, já que o engajamento é, ao mesmo tempo, o “cerne de um controle por dominação e como uma fonte de possibilidades de emancipação” (Zarifian, 2002b, p.25); refere-se, portanto, a um “assujeitamento consentido” (Zarifian, 2002b, p: 31). Trata-se de um tipo de controle que precisa de uma postura ativa – e isso significa engajada e comprometida – do sujeito. Para ser autodisciplinado e autocontrolado pressupõe-se que o trabalhador esteja engajado individualmente com sua tarefa. A autodisciplina do tempo tem a função de controlar a relação entre tempos de trabalho e tempos de não-trabalho, em direção a um suposto “equilíbrio”.

Em algumas empresas as disposições individuais para o sobretrabalho são estimuladas por políticas internas de enxugamento e redução de pessoal, o que expõe visivelmente, a prática de dividir o mesmo trabalho em equipes menores. Por parte das empresas, também há o desenvolvimento de práticas discursivas e não-discursivas sobre a flexibilidade dos horários que relacionam a tranqüilidade do lar à qualidade do trabalho, estimulando os trabalhadores a complementarem tarefas no domicílio, principalmente quando se tratam de atividades de alta relevância.

A divisão entre jornada normal, realizada na empresa, e sobretrabalho é visível, fazendo os teletrabalhadores suplementares experimentam maior insatisfação com essa realidade do que teletrabalhadores por conta própria. Para os teletrabalhadores por conta própria, a delimitação das fronteiras espaço/temporais entre vida doméstica e vida profissional seria mais tênue do que para assalariados, requerendo uma postura ativa de separação espaço-temporal.

A delimitação de prazos seria um dos principais objetos de nego-

ciação entre teletrabalhadores e clientes. Especialmente no caso de teletrabalhadores por conta própria, cujo trabalho tem visibilidade individual e não ligada a uma equipe ou a uma empresa, a valorização da habilidade de cumprir prazos curtos, mantendo a qualidade, reverte em reconhecimento profissional do teletrabalhador, reconhecimento que, aliado à concorrência com outros profissionais, estimula o desenvolvimento de práticas de redução dos prazos, utilizando-se, para tal, de divisão dos projetos com parceiros ou subcontratados.

As parcerias podem ser mais ou menos formalizadas, podem ser entre profissionais da mesma área, porém em especialidades diferentes ou profissionais da mesma especialidade. Podem ser parcerias esporádicas, como as comuns às listas de discussão na internet ou estabelecidas por meio dos sites de oferta de projetos e de mão-de-obra e que se constituem em recurso técnico de divulgação de projeto, e de intermediação entre mão-de-obra disponível e oferta de trabalho. Em geral, os laços que unem as redes de colaboração ou parceria são fracos, embora possam ser duradouros no tempo. Em alguns casos, o tamanho e a força da rede não pode sequer ser avaliada precisamente por seus membros.

A parceria não tem fundamento jurídico ou obrigatoriedades de ambas as partes. É baseada nas relações pessoais de confiança, em vários graus ou níveis. O tipo de parceria que nos interessa aqui é aquele do compartilhamento de tarefas, com maior ou menor freqüência. Esta prática pode ser encarada como uma modalidade flexível de organização de equipes móveis (*ad hoc*) em que cada parceiro é acionado quando suas competências ou habilidades específicas são requeridas em um projeto ou para divisão da carga de trabalho.

O principal efeito das parcerias entre teletrabalhadores por conta própria, em relação à gestão do tempo, seria a divisão do trabalho, permitindo encurtar os prazos negociados com clientes, contribuindo assim para a modulação elástica do tempo, na medida em que, ao receber a demanda de um cliente, embora a negociação possa ser feita diretamente por um teletrabalhador, haveria uma rede de apoio a ser acionada, caso seja necessário manter os prazos num patamar abaixo do possível de ser executado pelo teletrabalhador isoladamente. Os arranjos que permitem o aumento da quantidade de trabalho passível de ser realizado por um único indivíduo elevam as expectativas do

cliente com relação à sua capacidade total de trabalho, e interferem, portanto, nos parâmetros da concorrência. Aquele tempo mínimo em que o trabalho pode ser realizado força para baixo, no futuro, os prazos com relação à entrega de projetos com as mesmas características. Dos 22 teletrabalhadores por conta própria entrevistados, 10 deles utilizavam, frequentemente, o repasse de parte de suas atividades para parceiros, formais e informais, e até para concorrentes. Além deste aspecto as redes de parceria permitem compartilhar soluções, recursos cognitivos e técnicas gerando cooperação em diversos níveis.

No entanto, nas relações a distância, a intensidade e a alta velocidade do trabalho precisam se ajustar à baixa velocidade de retorno das relações a distância (Weissberg, 2004), como se observa nas redes de colaboração. As temporalidades das relações face a face e das relações a distância possuem ritmos diferentes: as últimas tenderiam a ser mais lentas na medida em que são intermediadas pelos dispositivos tecnológicos. O fato de a internet possuir o potencial da instantaneidade não significa que as relações estabelecidas a partir dela sempre se realizem de maneira instantânea. A instantaneidade dos contatos nas redes dependeria da forma como as tecnologias informacionais são operadas¹¹.

Tu pode, mas tu não tem uma pessoa ao teu lado para dividir as angústias, as dúvidas, trocar idéias, basicamente isso, trocar idéias com alguém. Não tem isso trabalhando sozinho. Não tem isso imediatamente, porque tu podes manter relações com alguém. Tu podes mandar um e-mail pra alguém:

– Oh! O que tu acha disso?

E a pessoa vai te responde esse e-mail, só que não numa velocidade que tu gostarias. Aí tu pressupões um trabalho mais lento. (Francisco, 29, teletrabalho total em domicílio, empresário, Brasil).

Enquanto que nas telecomunicações a emissão e a recepção das

¹¹ Há vários softwares instantâneos de troca de mensagens de voz, texto e arquivos, mas a maioria dos entrevistados citou a utilização do e-mail como principal meio de contato com parceiros e clientes. O e-mail, dependendo da forma como é utilizado, também pode se transformar numa ferramenta de “conversa” instantânea, mas em geral não é utilizado desta forma, sendo consultado algumas vezes por dia.

mensagens são simultâneas, acontecem em tempo real, a informação transmitida pelas tecnologias informacionais têm uma duração, ao menos a necessária para fazer “escolhas” e “ajustes” diante das diversas opções (por exemplo na navegação na internet). Mesmo uma conversa instantânea via rede operaria em dois momentos, a escrita e a validação (Weissberg, 2004).

Nosso estudo confirmou esta hipótese mostrando que o engajamento na temporalidade acelerada nem sempre acontece e nem sempre a aceleração predomina no teletrabalho, embora a busca por relações instantâneas seja uma forte tendência. Há momentos em que a quebra do ritmo causa ansiedade, por exemplo, quando um “teste” ou “projeto” é enviado de um parceiro a outro e há um tempo de espera pelo retorno de uma opinião informal ou intervenção, quando há defeito em alguma das tecnologias, “queda da internet”, ou quando há solicitações de outras pessoas da família ou amigos durante o período estipulado para o trabalho.

Conclusões

Como vimos, o tempo produzido no teletrabalho tem mediadores que reforçam a lógica de curto prazo: a tecnologia que nos permite trabalhar de determinada maneira e em um determinado ritmo; o trabalho em rede que permite aos teletrabalhadores repassarem ou compartilharem tarefas do mesmo projeto simultaneamente, diminuindo o tempo de sua conclusão; e a acirrada competitividade que força a cargas excessivas de trabalho como diferencial competitivo individual. A lógica do curto prazo é uma experiência coletiva a respeito da passagem do tempo, que tem sido difundida tanto na vida privada como na vida pública (Bauman, 2001). Significa um tempo mínimo, cada vez menor, de produção e de comunicação e uma “capacidade infinita” a ser extraída de cada momento, independente da sua brevidade ou fugacidade. Esse aspecto ganhou novos contornos com as inovações nas tecnologias informacionais, que permitem, no caso do trabalho em rede, condensar tarefas, realizar operações simultâneas, armazenar trabalho na rede e planejar automaticamente as novas etapas do trabalho.

Sem a obrigatoriedade de cumprimento de jornada específica, de pro-

cedimentos rotinizados, de trabalho prescrito, o tempo do teletrabalho é um tempo centrado nos prazos e nos resultados. Portanto, trata-se de uma temporalidade diferente da predominante no fordismo, especialmente no que se refere à jornada de um dia de trabalho. O tempo que se produz no teletrabalho é centrado nos pontos de saída e de chegada e menos no percurso. A produtividade do trabalho, portanto, não estaria atrelada ao tempo de atividade, mas ao tipo de serviço prestado, ao tipo de necessidade satisfeita do cliente, em geral envolvendo um tipo específico de conhecimento ou de informação.

O controle rígido de cada segundo de trabalho, como acontece no regime taylorista, deixa de ser relevante nessas atividades, o que não significa que não haja esforço de rentabilização do tempo, mas que esta rentabilização deve considerar a correlação entre as condutas de autocontrole/autodisciplina do tempo e de flexibilidade/elasticidade do tempo, e a divisão do trabalho com outros (membros das equipes e das redes). Para executar seu trabalho, o teletrabalhador não se preocupa como o trajeto do trabalho, mas com o prazo e os resultados finais. Foi unânime, na fala dos entrevistados, a rejeição da rigidez no cumprimento dos horários e, ao mesmo tempo, a aceitação e valorização da noção de prazo.

A postura esperada do teletrabalhador é que desenvolva no mais curto prazo todo potencial da tarefa. Ao teletrabalhador caberia negociar os prazos, no entanto, o perfil esperado destes profissionais é que concorram com os menores prazos possíveis. Os projetos sucedem-se sem rotina previsível. Quanto mais o teletrabalhador for “dependente” economicamente de determinado cliente, mais difícil é a negociação em torno dos prazos e da noção do que seja urgente ou não.

No extremo dessa tendência há práticas que buscam anular o tempo, anular a *dureé*, ou seja, a sua passagem. Contraditoriamente, alguns teletrabalhadores, ao mesmo tempo em que têm o tempo como objeto de gerenciamento e, portanto, de reflexão, um tempo que deve ser trabalhado, domado, administrado, o encaram como objeto a ser anulado, enquanto passagem irreversível, enquanto duração. Segundo Bergson (2004), a sociedade industrial experimenta com angústia o caráter irreversível do movimento do tempo. As tentativas de anular o tempo seriam tentativas de anular seu movimento, sua passagem,

condensando a instantaneidade; o importante seria o agora, o curto prazo, cada vez mais curto.

As TICs possibilitam e estimulam o trabalho flexível e de curto prazo na medida em que elas encurtam as distâncias e os tempos de término de um trabalho, de uma tarefa, permitindo modular o tempo conforme a necessidade. Neste contexto, as TICs são tratadas como dispositivos com os quais também é possível negociar, isolando-as ou desligando-as. Estas práticas, juntamente com outras práticas de autodisciplina do tempo e de autocontrole, associadas ao caráter elástico da produção do tempo no teletrabalho, permitem gerir de maneira mais equilibrada a intensidade, a indissociação espacial desta atividade em relação a atividades de não trabalho, e a disponibilidade integral no teletrabalho.

Estes aspectos demonstram que o teletrabalho emerge e se consolida em uma rede que tem a flexibilidade espaço-temporal, a elasticidade, a rapidez e o curto prazo como valores centrais, valores estes estimulados e reforçados pelas tecnologias informacionais. O teletrabalho, por suas características afins ao modelo de organização do trabalho e da produção pode ser analisado como modelo paradigmático do trabalho na contemporaneidade, neste sentido, o resultado de seu estudo pode indicar tendências para diversas funções e setores produtivos.

Referências Bibliográficas:

BAINES, Susan., “Servicing the media: freelancing, teleworking and ‘enterprising’ careers”. **New Technology, Work and Employment**, Oxford, 1 (14), 1999, p.18-31.

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade Líquida**. Rio de Janeiro, Jorge Zahar Ed, 2001.

BERGSON, Henri, **Memoria y vida**. Textos escogidos por Gilles Deleuze. 2.ed. Madrid, Alianza Editorial. Coleção Humanidades, 2004.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. A era da informação: economia, sociedade e cultura; v.1. 6 ed. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

CORSANI, Antonella. “Elementos de uma ruptura: a hipótese do capitalismo cognitivo”. In: GALVÃO, P.; SILVA, G.; COCCO, G. (orgs.).

Capitalismo Cognitivo: trabalho, redes e inovação. Rio de Janeiro, DP&A, 2003, p. 15-32.

DOMÈNECH, Miquel & TIRADO, Francisco Javier (Comps.), **Sociología Simétrica**. Ensayos sobre ciência, tecnologia y sociedad. Barcelona: Gedisa Editorial, 1998.

DUPAS, Gilberto. **Ética e poder na sociedade da informação**. De como a autonomia das novas tecnologias obriga a rever o mito do progresso. São Paulo: Editora UNESP, 2000.

GRISCI, Carmem Ligia Iochins. “Trabalho imaterial, controle rizomático e subjetividade no novo paradigma tecnológico”. **RAE - eletrônica**, 1(7), jan./jun. <http://www.rae.com.br/eletronica>. Consultado em 02/2008.

GUATTARI, Félix, “Da Produção de Subjetividade”. In: PARENTE, André (Org.). **Imagem Máquina: a era das tecnologias do virtual**. RJ, Editora 34, Coleção Trans, 1993, p: 177-191.

HARDT, Michael e NEGRI, Antonio. **Império**. 3. ed. Rio de Janeiro, Record, 2001.

JOLLIVET, Pascal., “NTIC e trabalho cooperativo reticular: do conhecimento socialmente incorporado à inovação sociotécnica”. In GALVÃO, P.; SILVA, G.; COCCO, G. (orgs.) **Capitalismo Cognitivo:** trabalho, redes e inovação. DP&A, Rio de Janeiro, 2003, p . 83-107.

LATOURETTE, Bruno, « Factures/fractures: de la notion de réseau à celle d'attachement ». In: Micoud, André e Peroni, Michel (coord.). **Ce Qui nous relie**. Paris, Harmonia Mundi, 2000b, p: 189-207.

LATOURETTE, Bruno. **Reassembling the Social: An Introduction to Actor-Network-Theory**. Oxford/New York: Oxford University Press, 2005.

LAZZARATO, Maurizio. **As revoluções do capitalismo**. A política do império. Rio de Janeiro, Civilização Brasileira, 2006.

LÉVY, Pierre. **As Tecnologias da Inteligência:** o futuro do pensamento na era da informática. Rio de Janeiro: Ed.34. (Coleção Trans), 1993.

SIBILIA, Paula. **O Homem Pós-Orgânico**. Corpo, subjetividade e tecnologias digitais. Rio de Janeiro: Relume Dumará, 2002.

STRATHERN, Marilyn. “Cutting the Network”. **Journal of the Royal Anthropological Institute**, 3(2), 1996, p: 517-535.

ZARIFIAN, Phillipe, “Engajamento subjetivo, disciplina e controle”. **Novos Estudos CEBRAP**. São Paulo, 64, novembro, 2002.

ZARIFIAN, Phillipe. **A quoi sert le travail?** Paris: Editions La Dispute, 2003.

ZARIFIAN, Philippe. **La logique compétence, un enjeu de société**. <<http://perso.wanadoo.fr/philippe.zarifian/>> Consultado em: 12/06/2004. Entrevista com Joel Jacobi, s.d.

WEISSBERG, Jean-Louis. “Paradoxos da teleinformática”. In: PARENTE, André. (org.). **Tramas da Rede**. Novas dimensões filosóficas, estéticas e políticas da comunicação. Porto Alegre: Sulina, 2004.

Recebido em 10 de agosto de 2009.

Aceito em 25 de outubro de 2009.