

A vingança de Braverman ou a “outra face” do trabalho informacional

Ruy Braga

Professor do Departamento de Sociologia
da Universidade de São Paulo (USP)

A vingança de Braverman ou a “outra face” do trabalho informacional

O renascimento das teorias pós-industriais no início dos anos 1990, tendo o vigoroso e enciclopédico trabalho em três volumes de Manuel Castells, intitulado *A era da informação*, como coroamento, ofereceu-nos indícios suficientes para supormos que, finalmente, a antiga promessa pós-industrial de superação do trabalho degradado em benefício do trabalho complexo, criativo e autônomo estava para ser cumprida. Contudo, a transformação do meio ambiente empresarial em direção à empresa neoliberal baseada no incremento do processo de terceirização, ocorrida nas duas últimas décadas, favoreceu o crescimento numérico sem precedentes de um novo tipo de trabalhador localizado na periferia do sistema produtivo: o teleoperador. O propósito deste artigo consiste em, por meio de um estudo de caso e privilegiando a percepção dos teleoperadores, apresentar a “outra face” do trabalho informacional e cotejar, ao menos em parte, a miséria do trabalho informacional autêntico com a prosperidade do trabalho informacional idealizado.

Palavras-chave: Trabalho informacional, taylorismo, teleoperadores.

The Braverman’s revenge or the “other face” of the informational work

The rebirth of the post-industrial theories on the beginning of the 1990s, crowned by Manuel Castells’ vigorous and encyclopedic trilogy, entitled *The Information Age: Economy, Society, and Culture*, offered us enough indications so we could finally assume that the old post-industrial promise of overcoming degraded work in benefit of complex, creative and independent work was to be fulfilled. However, the business environment transformation towards the neoliberal company based on the increase of the tertiarization process of the two last decades favored the unprecedented numerical growth of a new type of worker placed in the periphery of the productive system: the teleoperator. Using a case study and favouring the perception of the teleoperators, the purpose of this article is to present the “other face” of the informational work and at least in part, confront the misery of the authentic informational work with the prosperity of the idealized informational work.

Keywords: Informational work, taylorism, teleoperator.

Há aproximadamente uma década e meia, antes do *boom* comercial da internet, da predicação das forças de mercado mundializadas a respeito da centralidade do valor-conhecimento e, portanto, antes do estertor da “nova economia” estampado na crise da mais midiática bolsa de referência para as áreas das novas tecnologias, a Nasdaq, o sociólogo francês Jean Lojkin publicava seu conhecido estudo acerca das potencialidades emancipatórias inerentes à revolução informacional (cf. LOJKINE, 1995). Localizando a informática no coração de um processo de transformação produtiva radical apenas comparável àquela trajetória desenvolvida pelo regime fabril, o novo sistema sociotécnico emergiria deslocando o centro dos conflitos sociais para a esfera do controle social da informação.

Claramente otimista em suas ilações sobre o caráter revolucionário das tecnologias informacionais e apoiado em uma apreciação insuficiente e “produtivista” das opiniões de Marx a propósito da maquinaria e da indústria moderna,¹ Lojkin, no início dos anos 1990, celebrava ingenuamente as principais características da revolução informacional – a saber, a polivalência, a flexibilidade e a estrutura

¹ Para se chegar a essa conclusão, basta observar a seguinte passagem: “Para Marx, de fato, a generalização do maquinismo é relativamente um progresso, na escala em que ela supõe a supressão das formas mais bárbaras da exploração capitalista do trabalho (especialmente a exploração de crianças e mulheres) e até *exige* a redução da jornada de trabalho e a formação politécnica do assalariado” (LOJKINE, 1995, p. 88; grifo do autor). Ao contrário, Marx entende que a maquinaria amplia enormemente o campo da exploração do trabalho para o capital justamente porque supera a barreira orgânica representada pela força física do trabalhador manufatureiro masculino e adulto, possibilitando a incorporação de mulheres e crianças à disciplina do regime fabril (para mais detalhes, ver MARX, 1989; especialmente, o capítulo XIII).

em redes descentralizadas –, ignorante da emergência tendencialmente hegemônica do regime mundializado de acumulação com dominância financeira e de sua relação com a base técnica ofertada pelas tecnologias informacionais. Apenas a dirupção ideológica do vínculo histórico existente entre o processo de valorização do valor e o processo de produção de mercadorias é capaz de explicar as razões que levaram Lojkin a ceder ao feitiço do progresso tecnocientífico.

Contudo, é na esfera dos julgamentos associados às metamorfoses do trabalho na contemporaneidade que o otimismo tecnológico aparece com mais contundência. As novas tecnologias organizadas em redes informáticas trariam consigo a oportunidade única de resgatar o trabalho da dominação burocrática imposta pela empresa capitalista. Tratar-se-ia, no limite, da realização da antiga promessa de remissão pela técnica da expiação imposta pela divisão do trabalho entre atividades de concepção e de execução. Na tentativa de atribuir sentido às transformações produtivas contemporâneas, Lojkin concluiu pela possibilidade – inédita numa sociedade de classes – de “superação da divisão entre os que produzem e os que pensam a produção” (LOJKINE, 1995, p. 230).

Mesmo sabendo que Lojkin re-problematizou por meio da fórmula “um trabalho não-mercantil em um sistema mercantil” – enunciado vago, é verdade, mas suficientemente ambivalente para expressar seu *mea culpa* – o trabalho informacional, buscando relativizar em alguma medida o “otimismo”² inerente à perspectiva

² “A difusão da relação de serviço e do trabalho informacional não tem de maneira alguma o mesmo sentido nos pequenos ‘tramos’ – do tipo *call centers*, *fast-foods* – e nos ofícios altamente qualificados como o ensino, a saúde ou a comunicação. Mas é preciso superar também aqui a oposição entre duas teses unilaterais: a tese ‘pessimista’ de André Gorz, que não enxerga nessa evolução nada além do que pequenos ‘bicos’, os ‘empregos de serviços’ (empregos precários e degradados no comércio varejista, serviços pessoais...) e a tese ‘otimista’ segundo a qual a sociedade de serviços é, sobretudo, uma sociedade de empregos qualificados onde os assalariados têm uma formação superior e uma forte autonomia em seu trabalho” (LOJKINE, 2005, p. 101).

embaraçosa de emancipação revolucionária pela técnica, consideramos que suas opiniões dos anos 1990 permanecem bastante representativas tanto de interpretações majoritariamente absorvidas pela opinião pública, tal como ela se expressa nos veículos de comunicação de massa, quanto de um dado tipo dominante de interpretação da relação entre trabalho e tecnologias informacionais, realizada por acadêmicos antes e depois da crise financeira da Nasdaq em abril de 2000.

Seguramente, a mais significativa dessas problematizações sociológicas a abordar o futuro do trabalho e da economia capitalista à luz das tecnologias informacionais, dos novos paradigmas produtivos e da dinâmica da mundialização do capital é a obra de Manuel Castells intitulada *A sociedade em rede*. Não foram poucos os méritos de Castells ao definir os contornos gerais do novo modelo de desenvolvimento estruturado pela convergência entre a mundialização do capital e as tecnologias informacionais. Talvez o maior de todos tenha sido oferecer uma visão totalizante do comportamento econômico baseado em uma espécie de princípio unificador: a noção de rede.

Novas promessas pós-fordistas

Sem querer aprofundar a polêmica a respeito da validade ou mesmo coerência do conceito³ é possível afirmar que Castells recorre pontualmente ao termo *rede* para descrever as novas formas de organização econômica: propõe que todo o funcionamento da sociedade seja equiparável a uma rede que irradia poder, vincula-se por meio dos comutadores e gera enlaces organizadores das relações

³ Para Pierre Musso, por exemplo: “Castells emprega uma noção demasiadamente elástica da rede que assume não menos do que vinte sentidos diferentes antes de ser completamente esvaziada por uma definição final de ‘interconexão’ muito em voga na cibercultura” (Musso, 2003, p. 340).

sociais. Claramente, o argumento do sociólogo catalão recorre ao determinismo tecnológico como eixo interpretativo ao selecionar um instrumento técnico para construir uma determinada representação de conjunto das relações sociais.⁴ A rede – cujo maior exemplo seria a internet – é apresentada como a estrutura determinante da sociedade, assumindo um papel definidor na caracterização da organização empresarial⁵ e do trabalho pós-fordista.

O domínio social das tecnologias informacionais criaria uma base prática de novo tipo. É mais importante a morfologia do que a atividade. Com Castells, a difícil transição pós-fordista chegaria finalmente a um desenlace definitivo. O modelo vitorioso, por várias vezes anunciado pelos profetas tecnicistas e capaz de colocar um fim às polêmicas a respeito da identidade do sistema redentor, repousaria na seara “imaterial” da empresa Cisco Systems. Uma das maiores fornecedoras mundiais de comutadores e roteadores para redes corporativas, redes de consumidores e provedores de internet, a Cisco Systems renunciaria as linhas gerais do meio ambiente organizacional na transição rumo ao modelo global da empresa centrada em informações e baseada em redes:

Estar conectada não é mais adequado: as relações empresariais e as comunicações que as sustentam devem existir na trama da “rede”. O modelo global em rede abre a infra-estrutura informática da empresa a todas as principais clientelas, impulsionando a rede para conquistar vantagem perante a concorrência (Cisco Systems, *apud* CASTELLS, 1999, p. 225).

⁴ Ou seja, os atributos da sociedade contemporânea são vistos como fluindo diretamente da morfologia das redes computacionais.

⁵ Nesse sentido, Castells argumenta que as empresas mudaram seu modelo organizacional passando das burocracias verticalizadas à “empresa horizontal”. E lista uma série de características da empresa horizontal, tais como a organização em torno do processo e não da tarefa, a hierarquia horizontalizada, o gerenciamento em equipe, a medida do desempenho pela satisfação do cliente, a recompensa com base no desempenho da equipe, entre outras.

Qual o segredo da Cisco? Aplicar a si mesma a lógica das redes vendidas aos clientes: “A Cisco organizou na Internet, e ao redor dela, todas as relações com os clientes, os fornecedores, os parceiros e os funcionários, e, por intermédio da engenharia, projetos e softwares excelentes, automatizou grande parte da interação” (CASTELLS, 1999, p. 226). Trata-se, na verdade, do idílio do trabalho complexo remido pelas tecnologias: 23 mil “fornecedores” – funcionários *on-line* – sendo a maioria composta de engenheiros, pesquisadores, administradores de empresas e vendedores, tendo por modo global de coordenação o sítio da empresa na internet:

Especificado o pedido do cliente, ele é automaticamente transferido para a rede de fornecedores, também conectada *on-line*. Os fabricantes despacham os produtos diretamente para os clientes. Além disso, mais de 50% das encomendas feitas pelos clientes fluem via Internet para os contratados da Cisco, que os atendem diretamente. A Cisco simplesmente recebe o pagamento. Para quê? Para P&D, tecnologia, projetos, engenharia, informações, assistência técnica e conhecimentos empresariais para construir uma rede fidedigna de fornecedores e para marketing para os clientes. Trata-se de uma indústria (de fato, a maior do mundo em valor de capitalização de mercado no ano de 2000) que quase não fabrica nada, e talvez ainda não fabrique nunca quando da publicação deste livro (CASTELLS, 1999, p. 227).

O sucesso desse tipo de empresa radicaria não apenas no “valor”, mas, sobretudo, nos “valores”: o espírito do informacionalismo. Uma espécie de estilo de vida, comum a todo um grupo de indivíduos, estruturado pelas representações valorativas do novo trabalhador pós-fordista, ou seja, pelos valores propugnados por trabalhadores e gerentes conectados entre si segundo a linguagem comum digital. Como fundamento valorativo, Castells identifica um código cultural mais ou menos comum nos diversos mecanismos da empresa em rede: uma cultura virtual multifacetada da “destruição-criativa” ca-

talizada pelos circuitos optoeletrônicos que processam seus sinais num novo estágio de desenvolvimento simbólico.

O que está por trás dessa criativa cultura do trabalho? Os incrédulos diriam: apenas as ideologias empresariais que procuram estimular o auto-empresendedorismo. Contudo, indo um pouco além da resposta fácil, é possível dizer que por meio da exposição da nova cultura do trabalho informacional, Castells apresenta o retrato desolador de uma “nova fratura social” polarizada por trabalhadores qualificados incluídos e trabalhadores desqualificados excluídos pela rede. Sob o impacto dos fluxos informacionais, a rede acolhe os vencedores e abandona os perdedores. Concomitantemente, o sociólogo catalão descreve o informacionalismo como uma superação histórica necessária e positiva do industrialismo.

Dessa dualidade vem à tona um diagnóstico eclético. Se, por um lado, Castells percebe a “desconexão” produtiva de vastas regiões do planeta, o aumento da pobreza, a expansão do trabalho “desvalorizado” em economias desenvolvidas e o alargamento da brecha cultural que separa as elites educadas dos setores alienados pelo “infoentretenimento”, por outro, afirma que a oposição entre países ricos e pobres não é tão grave, que o conflito entre o centro e a periferia tende a ser atenuado pelo êxito dos países emergentes e entende que tanto a qualidade quanto a quantidade do trabalho irão aumentar, apesar da fragmentação social. Da nova cultura do informacionalismo, baseada na “criatividade destrutiva” do trabalho em rede, passemos então a outra das duas principais idealidades acerca do desenvolvimento do trabalho informacional: a autonomia.

No interior desse campo, as posições sustentadas pelo crítico literário estadunidense Michael Hardt e pelo filósofo pós-marxista italiano Antonio Negri ganharam forte destaque na última década, sobretudo após a publicação de *Império* (cf. HARDT E NEGRI, 2001). Desconsiderando o relevo acumulado por Toni Negri ao longo de mais de três décadas de trabalho intelectual e abstraindo sua singular

trajetória política no seio do “operaísmo” italiano⁶ – mais tarde, “autonomismo” –, é possível concluir que parte da importância alcançada por suas teses deve-se à qualidade da síntese teórica: trata-se de uma inusual e ambiciosa espécie de “grande narrativa” a respeito da gênese, do desenvolvimento, da expansão e da crise do capitalismo mundializado.

O fundamento prático cabal do sucesso de *Império*, contudo, deve ser buscado para além da qualidade de sua síntese teórica. Na verdade, a visão de uma multidão anticapitalista interagindo em rede, refratária a organizações políticas tradicionais como partidos e sindicatos, e lutando diretamente contra um “Império” descentrado e mundializado apresentada pelos autores no livro rapidamente encontrou acolhida em amplos setores do movimento antiglobalização que ganhou as ruas de várias cidades no mundo – Melbourne, Washington, Praga, Gênova, Barcelona... – após os protestos contra a “Rodada do Milênio” da Organização Mundial do Comércio (OMC), ocorridos em Seattle em novembro e dezembro de 1999.⁷

Se não nos cabe aqui tecer longas considerações ou críticas globais acerca das várias dimensões teóricas, metodológicas e históricas presentes no livro, vale notar que no cerne da tese a respeito da transição para a pós-modernidade e na direção do Império encontra-se a hipótese segundo a qual o “trabalho imaterial” assumiria contemporaneamente a função hegemônica de fonte da riqueza, ao mesmo

⁶ Movimento político-intelectual marxista surgido no início da década de 1960 e que teve como principais expoentes Toni Negri, Mario Tronti, Romano Alquati, Sergio Bologna, Paola Meo, Massimo Cacciari e outros. Os principais veículos de divulgação das idéias operaístas foram a revista *Quaderni Rossi* (fundada por Raniero Panzieri em 1959) e, após a ruptura com Panzieri em 1966, a revista *Classe Operaia*.

⁷ Trata-se, na verdade, de uma leitura fundamentalmente “otimista” da história capitalista recente baseada em certa crença voluntarista na força emancipatória da multidão que, em virtude do desenvolvimento de sua capacidade de pensar e agir globalmente e de desconsiderar tradicionais divisões e antagonismos entre as classes subalternas, poderia, supostamente, dar cabo a um sistema global em estado de crise permanente. Para uma crítica mais detalhada, ver Boron (2002), Green (2002) e Jessop (2005), entre outros.

tempo que a produção em rede transformar-se-ia na estrutura predominante do comando da produção. De forma análoga a Castells, Hardt e Negri também nos apresentam a percepção de uma sociedade completamente renovada pelas tecnologias informacionais e integrada por redes de produção de informações impelidas por uma revolução informacional capaz de socializar a produção rumo a um novo modo de produção:

A revolução de produção da comunicação e da informática transformou práticas laborais a tal ponto que todas elas tendem ao modelo das tecnologias de informação e comunicação (HARDT E NEGRI, 2001, p. 312).

Deixando de lado a celebração esquerdista do governo global, assim como a interpretação voluntarista da crise do fordismo como “resultado da confluência e acumulação de ataques proletários e anticapitalistas contra o sistema capitalista internacional” (HARDT E NEGRI, 2001, p. 282), resta a interpretação da reestruturação capitalista em termos fundamentalmente *culturais*.⁸ Para Hardt e Negri, o pós-fordismo comunicacional derivaria da relação existente entre a recusa ao trabalho taylorizado e a materialização dos desejos e necessidades dos trabalhadores internacionalizados: “O proletariado inventa, efetivamente, as formas sociais e produtivas que o capital será forçado a adotar no futuro” (2001, p. 289).

A nova produção da subjetividade simbólica do proletariado e o desenvolvimento do trabalho imaterial nasceriam, assim, do ataque ao regime disciplinar e da experimentação de novas formas imateriais de “produtividade”. Para os autores, assim como para Castells,

⁸ Para Hardt e Negri, a interpretação acerca das transformações da produção capitalista nas décadas de 1980-1990 deve ser acompanhada pelo reconhecimento do poder econômico dos movimentos culturais em termos de mobilidade, flexibilidade, conhecimento, comunicação, cooperação e afeto.

o pós-fordismo comunicacional é, essencialmente, o resultado progressista na esfera da produção imediata da experimentação cultural dos anos 1970 – a indústria informática como produto da contracultura. A subjetividade contracultural emerge da experiência da recusa anticapitalista à sociedade disciplinar. Percebe-se em que medida a reestruturação capitalista assume aos olhos dos autores uma natureza essencialmente progressista, tendo por eixo o desenvolvimento hegemônico do trabalho imaterial.⁹

O pós-fordismo comunicacional teria sido proposto pela nova subjetividade da força de trabalho em sua luta contra a sociedade disciplinar, redundando em uma nova composição da força de trabalho imaterial: cooperativa, comunicativa e afetiva. Com o desenvolvimento dos poderes intelectuais de produção, uma multidão intelectual atuando nos setores do trabalho intelectual e imaterial garantiria a mobilização pós-moderna da nova força de trabalho. Para Hardt e Negri, o “desejo da multidão” consiste em renovar a “produtividade do sistema” abrindo caminho para o protagonismo econômico da economia informacional estruturada pela fluidez da divisão entre a moderna atividade fabril e as pós-modernas atividades de serviços:

Os setores de serviço da economia apresentam um modelo mais rico de comunicação produtiva. A maioria dos serviços de fato se baseia na permuta contínua de informações e conhecimentos. Como a produção de serviços não resulta em bem material e durável, definimos o trabalho envolvido nessa produção como trabalho imaterial – ou seja, o trabalho

⁹ As próprias modificações do valor-trabalho em direção à suposta hegemonia do valor-conhecimento traduziriam a profunda convergência entre fenômenos econômicos e fenômenos culturais. O processo econômico de criação do valor derivaria, nesse sentido, da integração simbólica propiciada pelas redes comunicacionais independentes do capital. O pós-fordismo informacional e a nova subjetividade não-capitalista corresponderiam ao produto dos movimentos culturais afinados com uma perspectiva política essencialmente progressista.

que produz um bem imaterial, como serviços, produto cultural, conhecimento ou comunicação (HARDT E NEGRI, 2001, p. 311).

Com a suposta hegemonia dos fluxos e das redes de informação na produção, toda a produção tenderia a se transformar em um serviço: “Todas as formas de produção existem dentro das redes do novo mercado mundial, sob o domínio da produção informatizada de serviços” (2001, p. 309). Nesses termos, a linha de montagem fordista, assim como o cronômetro taylorista, teriam sido radicalmente substituídos pela rede como modelo de organização da produção. Com essa alteração das formas de cooperação e comunicação dentro do local de trabalho e entre os lugares de produção – “operários podem até ficar em casa e acessarem a rede” –, o processo de trabalho passaria a ser conduzido de forma quase inteiramente compatível com as redes de comunicação.

O infotaylorismo como contratempo

De uma certa forma, o propósito deste artigo consiste em apresentar a “outra face” do trabalho informacional e cotejar, ao menos em parte, a miséria do trabalho informacional autêntico com a prosperidade do trabalho informacional idealizado. Se é verdade que a força ideológica presente na utopia da sociedade da informação radica exatamente na promessa de uma inserção social emancipada no e pelo trabalho, também é verdade que somente pela análise do campo das relações capitalistas de trabalho poderemos apreender os fundamentos praxiológicos da dialética do trabalho informacional – ao mesmo tempo contemporâneo e retrógrado, oportuno e inoportuno...

Por essa razão, propomo-nos a analisar algumas das principais características do trabalho dos teleoperadores em Centrais de Teleatividades (CTAs) – os conhecidos *call centers* –, sujeitos às pressões do

fluxo informacional.¹⁰ Trata-se, na verdade, de um tipo de trabalho extemporâneo, marcadamente taylorizado, e que emerge como uma espécie de obstáculo imprevisto, um *contratempo* capaz de estorvar as novas promessas pós-fordistas. Em poucas palavras: da idealidade do pós-fordismo comunicacional ao contratempo do infotaylorismo, eis nossa proposta de percurso analítico. Para tanto, apresentaremos alguns dados colhidos na pesquisa de campo realizada com esse grupo de trabalhadores ao longo dos últimos dois anos.

Exatamente por se tratar de um setor que, em certa medida, condensa uma variada gama de tendências inerentes à reestruturação produtiva capitalista, a produção em escala industrial de serviços informacionais representa um campo privilegiado de observação das contradições e ambivalências do trabalho na contemporaneidade. Contradições e ambivalências que se tornam mais significativas quando, ao nos distanciarmos das promessas pós-marxistas da sociedade informacional, pensamos no processo de formação de uma condição proletária renovada pela progressiva informatização do mundo do trabalho, pela fragmentação dos coletivos de trabalhadores, pelo crescimento acelerado da oferta de empregos no setor de serviços e pela superação da relação salarial “canônica”.

Pretendemos seguir algumas das profícuas indicações teóricas e metodológicas presentes no estudo – intitulado *Retour sur la condition ouvrière* – realizado por Stéphane Beaud e Michel Pialoux (1999) acerca da desestruturação do grupo operário da fábrica da Peugeot de Sochaux-Montbéliard (França). Apesar de se tratar de uma pesquisa etnográfica voltada para a compreensão de um processo

¹⁰ Preferimos empregar a expressão “Centrais de Teleatividades” ou “CTAS” a usar as expressões correntes *call centers* ou *contact centers* (os franceses costumam empregar a expressão *centres d'appels*). Em primeiro lugar, porque reservamos o anglicismo para designar o mercado formado pelo conjunto dessas empresas. Em segundo lugar, parecemos mais afinado com o tipo de empresa em questão, pois se trata de uma forma de “atividade de produção”, e não simplesmente de “chamada” ou “contato” telefônico.

central da sociedade francesa contemporânea – a saber, a inviabilização e a desestruturação do grupo operário –, entendemos que uma parte dos problemas analisados pelos autores não se restringe à realidade francesa, mas integra o quadro de uma situação social mundializada.¹¹

Beaud e Pialoux apresentam as etapas da reestruturação do processo de trabalho em um contexto marcado não apenas por profundas transformações técnico-organizacionais, mas também pela liberalização, desregulamentação, mundialização do capital e, conseqüentemente, aumento do desemprego. Percorremos, por meio das entrevistas realizadas pelos autores, o cotidiano do grupo operário na mundialização do capital, e podemos perceber a distância que existe entre as representações difundidas, lá e aqui, pelos porta-vozes da indústria e das finanças, empenhados em apresentar os operários como um grupo privilegiado por usufruir durante algum tempo de contratos de trabalho mais ou menos estáveis. Percebemos também como os operários respondem à intensificação qualitativa dos ritmos produtivos e à conseqüente degradação das condições laborais, passando a conviver com o aumento do estresse no trabalho, a precarização do emprego e a compressão salarial.

Nesse sentido, aceitamos a proposta mais geral do trabalho de Beaud e Pialoux, que consiste em refletir a respeito das grandes rupturas e descontinuidades na história das relações de classe nos últimos quinze anos, orquestradas à custa do grupo operário. Dentre essas rupturas, destaca-se a descontinuidade geracional, ou seja, a interrupção dos antigos mecanismos sociais responsáveis pela transmissão, de uma geração a outra, das idéias e da visão social de

¹¹ De certa forma, pretendemos seguir uma trajetória equivalente àquela trilhada pelos autores, que, por meio da pesquisa monográfica realizada na região citada, berço histórico das fábricas Peugeot, desenvolveram diferentes pontos relacionados ao retorno das formas de insegurança social – tendo à frente a insegurança econômica – que caracterizam a própria condição operária (ver também CASTEL, 2003).

mundo que tradicionalmente pertenciam ao grupo operário (cf. BEAUD E PIALOUX, 1999, p. 29-67, 293-332). Esse aspecto da ruptura histórica compreende tanto a chegada da nova geração de jovens operários, trazida pela direção da Peugeot no momento em que são introduzidas as novas formas de organização do trabalho associadas à informatização da fábrica, quanto a fratura ocorrida entre pais e filhos, decorrente, em grande parte, de políticas escolares vinculadas ao desmantelamento do ensino técnico-profissional.

Ao mesmo tempo, é por avaliarmos que a grande originalidade da obra reside no enlaçamento da análise das mudanças técnico-organizacionais e econômicas às formas de consciência política e sindical, construídas pelos agentes para além do espaço social circunscrito pela fábrica,¹² que buscamos realçar a percepção dos teleoperadores acerca dos estrangimentos impostos pelo fluxo informacional, somada às estratégias de resistência e valorização de si. Buscamos, dessa forma, associar o entendimento da dominação empresarial contemporânea a fenômenos assíncronos oriundos da pluralidade temporal inerente à condição proletária revivificada pela mundialização do capital.¹³

Como bem nos lembram Beaud e Pialoux (1999, p. 29-67, 293-332), ser operário hoje significa estar condenado a permanecer em um universo desvalorizado. E essa privação do antigo vocabulário

¹² Seguindo, em certa medida, uma tradição inaugurada por Engels (1988) – e retomada, entre outros, por Gramsci (2001) – e que consiste em privilegiar as questões oriundas do “modo de vida” proletário, para além de um “modo de produção” simplificado pela técnica e estilizado pela economia.

¹³ Como a ampla utilização de equipamentos “ultramodernos” (TICS) associada a formas contratuais “arcaicas” (remuneração por empreitada), ou a produção de serviços “pós-modernos” (internet, videoconferência, *data centers*) regulada por mecanismos “modernos” (tayloristas) de controle e organização do trabalho. Nas palavras de Bensaid: “O presente é sempre vivido sob tais disfarces e trajes fora de moda, sob nomes de empréstimo, com palavras colhidas na língua materna, até que se domine enfim o novo idioma a ponto de esquecer o original. Longe de apagar-se em seus rastros, o passado continua assombrando o presente” (1999, p. 41).

classista traz com ela a crise da crença na linguagem política: para um bom número de jovens, o discurso do apelo à “classe” parece estar completamente ultrapassado.¹⁴ Não por outro motivo, o ponto de partida dos autores radica na constatação de que a condição operária parece ter sido abalada pela precarização de seu antigo estatuto fordista e pela frequência com que os trabalhadores são desafiados pelo novo sistema de exploração e de dominação.

Partindo de uma questão teórica mais ampla a propósito do modo de existência e de construção do grupo operário, Beaud e Pialoux desenvolvem o tema das transformações do modo de reprodução desse grupo pela emergência das lógicas de fragmentação e de desestruturação de sua condição (cf. BEAUD E PIALOUX, 2005). Conforme a fórmula provocativa consagrada pelos autores, os operários “desapareceram da paisagem social”: “Em suma, os operários existem, mas não os vemos mais. Por quê?” (BEAUD E PIALOUX, 1999, p. 15). Nos últimos quinze anos a “questão operária” transformou-se em objeto de tal repressão que tornou os operários invisíveis. De forças sociais, estes tornaram-se objetos de compaixão ou de indiferença.¹⁵

O tema das transformações do modo de reprodução do grupo operário por meio das lógicas de fragmentação e de desestruturação de sua condição no capitalismo mundializado parece-nos decisivo. Essa preocupação globalizante de Beaud e Pialoux em iluminar a desestruturação do grupo operário associada à mudança da correlação de forças estabelecida entre as classes nos inspirou a selecionar um grupo de trabalhadores – os teleoperadores –, o qual, apesar de todas

¹⁴ Contraditoriamente, após muitos anos de afastamento do debate público e mesmo dos trabalhos acadêmicos, o tema das classes sociais tem sido renovado e revalorizado por certo tipo de sociologia herdeira da tradição que remonta a Marx (cf. BOUFFARTIGUE, 2004).

¹⁵ Segundo os autores, o sentimento de pertencimento de classe encontrar-se-ia desvalorizado, em benefício de uma sociedade reduzida a uma porção de indivíduos sem qualidades. O crescimento do individualismo e do espírito competitivo acompanharia, conseqüentemente, a desestruturação deliberada do grupo operário.

as diferenças existentes com relação aos operários da Peugeot francesa, desenvolve-se de acordo com uma lógica equivalente àquela do grupo operário de Sochaux: a da despolitização das relações sociais na produção e da inviabilização (nunca definitiva, vale lembrar) das formas coletivas de ação social na mundialização capitalista.¹⁶

Na verdade, o crescimento das CTAs se insere nesse período de mundialização do capital e corresponde a uma forte tendência de externalização da relação de serviço manifestada pelas empresas em todo o mundo ao longo das décadas de 1980 e 1990 (cf. COUSIN, 2002; ZARIFIAN, 2004). Trata-se de um dos principais aspectos do capitalismo mundializado: a radical alteração do meio ambiente institucional das empresas no sentido da emergência tendencialmente hegemônica da empresa neoliberal em rede com dominância financeira:

O duplo processo (característico da reestruturação organizacional analisada pelo autor) evocado acima, longe de ser paradoxal, é na realidade bastante funcional: reforçando seu poder no topo (pela concentração financeira) e reduzindo os contra-poderes na base (pela desconcentração produtiva), a finança mundializada revigorou consideravelmente sua influência sobre a sociedade (COUTROT, 2005, p. 24).

Sem pretender aprofundar essa indicação, é preciso dizer que as décadas de 1980 e 1990 assistiram à consolidação de um regime de acumulação com dominância financeira centrado na rentabilidade dos ativos, na predominância dos fluxos informacionais e na concentração do capital financeiro em escala mundial (cf. CHESNAIS,

¹⁶ Se a idéia não consiste, de maneira nenhuma, em “repetir” em outro contexto o estudo dos autores franceses – o que seria impossível, por vários aspectos –, nada impede que algumas das principais tendências identificadas por Beaud e Pialoux quanto às transformações do modo de reprodução do grupo operário possam funcionar como fonte de inspiração para a análise do momento brasileiro da mundialização capitalista.

1996, 1999, 2004).¹⁷ Contudo, foi somente na década de 1990 que tais evoluções históricas mais gerais se consolidaram, originando o fundamento capaz de estruturar um regime de acumulação mais ou menos coerente.

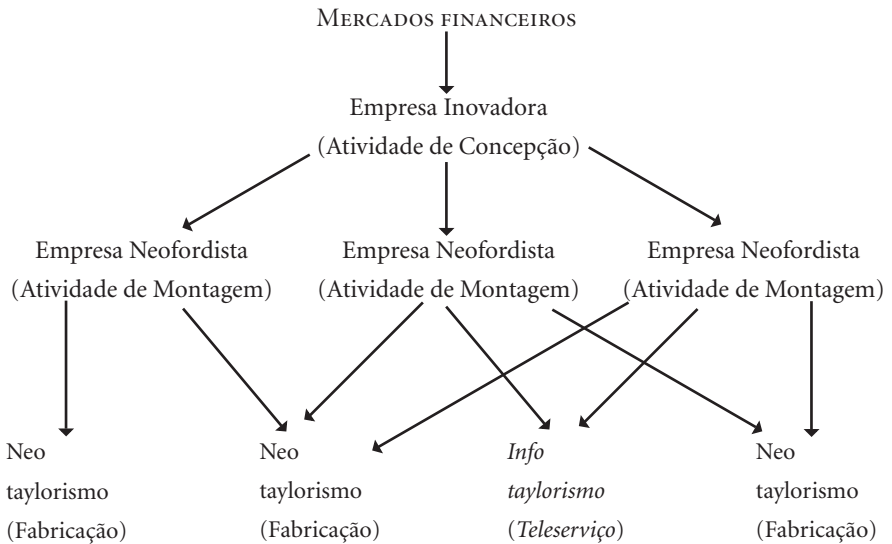
Assistimos então à desestruturação da empresa fordista em benefício de um modelo de organização das relações de produção orientado pela generalização do processo de terceirização, pela compressão dos níveis hierárquicos, pelo desenvolvimento de estratégias gerenciais objetivando a mobilização permanente da força de trabalho, pela cooperação constrangida dos assalariados, pela administração por metas, assim como pela fragmentação da relação salarial. Trata-se, como bem definiu Thomas Coutrot, de uma “nova utopia capitalista”: a empresa neoliberal.

Coutrot (1999, 2005) define acertadamente essa nova realidade empresarial pela identificação de três grandes níveis organizacionais discordantes, porém combinados: a) a organização de *primeiro nível*, aquele da empresa “aprendiz” ou “inovadora”, marcada por ser pouco hierarquizada, reativa, mobilizada, capaz de gerar e renovar permanentemente sua base de conhecimentos pela utilização intensiva de tecnologias informacionais; b) a organização de *segundo nível* representada pela empresa neofordista contando com engenheiros, técnicos comerciais, operários qualificados etc., devendo demonstrar suas capacidades de iniciativa, sua disponibilidade, sua polivalência, quer para pleitear uma promoção, quer para evitar ser demitido; e, finalmente, c) a organização de *terceiro nível*, neotaylorista e terceirizada, produzindo componentes de bens ou serviços (caso das CTAS, notadamente) para as empresas do segundo nível: “O trabalho é re-

¹⁷ Evidentemente, essas são orientações anteriores às da década de 1990. É possível identificá-las, em alguma medida, tanto na crise do sistema monetário instituído pelos acordos de Bretton-Woods de inícios de 1970, quanto nas tendências à internacionalização das moedas e organização de sistemas monetários da década de 1980 (cf. AGLIETTA, 1994, 1995, 1998).

petitivo, as tarefas são simplificadas e controladas minuto a minuto conforme a tradição taylorista com um controle realizado por meio dos sistemas informáticos e cada vez mais intenso das atividades” (2005, p. 26-27).

Empresa neoliberal em rede: um exemplo¹⁸



O aumento do desemprego, por seu turno, somado à restauração das formas de competição entre os trabalhadores, associadas ao medo do desemprego, assim como a externalização das atividades de abastecimento da produção, garantiram às empresas a base instrumental para o aprofundamento da desestruturação dos grandes coletivos de trabalho. Por meio das terceirizações, por exemplo, logrou-se dispersar as concentrações operárias e facilitar a destruição das “antigas” relações políticas – além de fazer com que os novos

¹⁸ Esquema elaborado por Thomas Coutrot e apresentado no curso “Trabalho, tecnologia e inovação” (graduação em Ciências Sociais, USP, 2006).

empregos “derrapassem” para os serviços.¹⁹ De modo equivalente, a construção de novas fábricas acentuadamente diferentes das anteriores, com uma concepção reestruturada do espaço e com fatura de equipamentos informacionais, permitiu uma profunda transformação da organização do trabalho, à qual nem todos os integrantes da “velha classe trabalhadora” puderam adaptar-se.²⁰

A difusão das CTAs, em nossa opinião, testemunha a hegemonia desse modelo produtivo representado pela empresa neoliberal, ao mesmo tempo reticular e centralizada pela esfera financeira. Trata-se de um tipo de empresa que tem crescido muito rapidamente na última década e despertado o interesse de vários pesquisadores nas economias contemporâneas desenvolvidas. Para alguns, as CTAs correspondem a um segmento empresarial composto predominantemente por atividades de baixo valor agregado e que atraem uma força de trabalho pouco qualificada e formada basicamente por estudantes. Ao mesmo tempo e de maneira contraditória, as publicações profissionais do setor situam as CTAs no prolongamento das tecnologias da informação e da comunicação (TICS) e da expansão contemporânea dos serviços – supostamente afinadas, portanto, com a “modernidade” representada pela economia informacional.²¹

¹⁹ Dessa forma, emerge e generaliza-se uma estrutura de concorrência entre os próprios trabalhadores, localizada predominantemente no interior da relação de subcontratação. A concorrência estruturada pelo capital entre os trabalhadores subcontratados não é regulada pelo salário, mas pela preservação do emprego. E outra fonte de concorrência entre os operários deve ser acrescentada: a que deriva do antagonismo entre uma posição “privilegiada” própria aos que trabalham na empresa contratante e a posição superexplorada, como ocorre nas CTAs, dos trabalhadores das empresas subcontratadas.

²⁰ A consequência foi uma acentuada desvalorização prática do trabalho: os salários são individualizados e declinam relativamente, os ritmos produtivos são intensificados, novas formas de gratificação são introduzidas e a concorrência entre os operários aumenta.

²¹ As CTAs destacam-se, também, pela capacidade de gerar empregos com relativamente poucos investimentos. Evidentemente, trata-se de uma característica bastante sedutora quando consideramos a situação presente da economia brasileira.

Do ponto de vista das características gerais do trabalho dos operadores ocupados em CTAs, é possível realçar que: a) as operações de teletividades são realizadas 24 horas por dia, sete dias por semana – conseqüentemente, as CTAs exigem uma grande disponibilidade dos trabalhadores; b) na medida em que essa disponibilidade encontra-se associada a condições difíceis de trabalho, temos como resultado uma forte intermitência;²² c) o trabalho submete-se agudamente ao fluxo informacional: ao final de uma chamada, sucede a seguinte, seja automaticamente (em intervalos de 0 a 20 segundos, dependendo do tipo de operação), seja manualmente, após um máximo de dois ou três sonidos.²³

Antes de avançarmos na caracterização do trabalho do teleoperador, cabe salientar, contudo, que a própria denominação, muito freqüente hoje em dia, de “operador”, conferida aos trabalhadores em geral e aos operários em particular, aponta para um processo econômico e político cujo eixo consiste em dissolver a diferenciação entre trabalhadores qualificados e não qualificados, reforçando o desaparecimento da hierarquização no interior da classe trabalhadora. De uma maneira concisa: a categoria de “operário” cede lugar à categoria homogênea e indiferenciada de “operador” – ou, no nosso caso, de “teleoperador”.

Apesar das muitas diferenças, entendemos que a realidade do trabalho informacional em CTAs acompanha a tendência iluminada por Beaud e Pialoux de despolitização geral do mundo do trabalho. Evidentemente, nunca é demais realçar, lidamos com uma “tendência” e não com um processo inexorável contra o qual as forças sociais em presença nada podem. Mesmo que submetido ao fluxo informacional, o teleoperador é sempre capaz de, antagonicamente, construir espa-

²² A esse respeito, ver, para mais detalhes, Freire (2002).

²³ Para uma caracterização muito bem realizada do teleoperador como “trabalhador da informação”, ver Delaunay (2003), particularmente o capítulo x.

ços de liberdade no interior da produção de serviços. Evidentemente, não se trata daquela “liberdade criativa” supostamente inerente à natureza do trabalho informacional e tão alardeada, por exemplo, pela chamada “Escola Cognitivista” (p. ex. CORSANI *ET AL.*, 2001; GALVÃO *ET AL.*, 2003; VERCELLONE, 2003).

Trata-se, antes, de um tipo de liberdade que se encontra circunscrita à invenção de subterfúgios objetivando escapar ao controle informático ou negociar, quando possível, restritas margens de autonomia.²⁴ No mais das vezes, o trabalho do teleoperador é fundamentalmente regulado pela pressão do fluxo informacional, arruinado pela rotinização da comunicação e subordinado a um rígido *script* (roteiro),²⁵ cujo objetivo central consiste em aumentar a eficácia comercial associada à redução do tempo de conexão, tendo em vista a multiplicação das chamadas por hora trabalhada. Assim, a autonomia do teleoperador é significativamente reduzida enquanto os supervisores escutam as comunicações para assegurar a obediência ao *script*.²⁶

A forte taxa de enquadramento pelos supervisores (um supervisor para quinze ou vinte teleoperadores, em média) explica-se pela necessidade de controlar ao máximo os trabalhadores, impedindo que relaxem, mas, sobretudo que abandonem o fluxo informacional. Em última instância, trata-se de um tipo de trabalho que testemunha como nenhum outro a taylorização do trabalho intelectual e do campo da relação de serviço: uma comunicação instrumental sob a coerção do fluxo informacional e prisioneira do *script*, tendente a

²⁴ Ao que tudo indica, a promessa tecnicista e fetichizada de uma suposta “inserção profissional instigante” para todos os “inoincluídos” não se concretizou (cf. GRÜN, 2003).

²⁵ Acerca do *script* e de sua influência sobre o trabalho dos teleoperadores, ver Mascia e Sznalwar (2000).

²⁶ Os instrumentos informacionais permitem um acompanhamento extremamente preciso das durações das conexões, das “deslogagens” autorizadas ou não, dos atrasos no atendimento das chamadas e das pausas.

transformar o teleoperador em uma espécie de autômato inquieto. Os objetivos são claros: multiplicar as operações e diminuir seus custos por meio da redução do estatuto da comunicação à condição de pura instrumentalidade.

Com a taylorização do campo da relação de serviço e a decorrente automatização do trabalho do teleoperador, os ganhos de produtividade são alcançados à custa de um acentuado aumento da fadiga física, da postura automatizada, dos contratos de trabalho em tempo parcial, do desinteresse pela função, da vertigem oriunda da multiplicidade das chamadas, das Lesões por Esforço Repetitivo (LERS) etc.²⁷ Em poucas palavras: tudo parece concorrer para a degradação do campo da relação de serviço, que se vê cada dia mais desgastado pelas exigências impostas pelos ganhos de produtividade (cf. UGHETTO *ET AL.*, 2002).

Outra maneira de falar da degradação da relação de serviço informacional consiste em apreender o processo que implica a transferência lenta, mas segura, de parte da carga de trabalho da CTA ao cliente. No interior do campo definido pela relação de serviço entre a empresa (ou o teleoperador) e o cliente ou usuário, é comum que parte da carga de trabalho seja “compartilhada” entre teleoperador e cliente.²⁸ A ideologia do primado da clientela, ao que tudo indica, equivale a um eficiente instrumento de mobilização da força de trabalho:

Dessa forma, é preciso constatar que o slogan segundo o qual “o cliente é o rei” não passa de uma besteira, não mais tão difundida por

²⁷ Sobre as LERS em CTAs, ver Marx (2000).

²⁸ Na verdade, o cliente ajuda a co-organizar o trabalho do teleoperador e, ainda, remunera a empresa prestadora. As CTAs aumentam a pressão sobre os teleoperadores por meio da fila de espera das chamadas dos clientes. Os teleoperadores são, quase sempre, em número insuficiente nas horas de pico, obrigando o cliente, não raro, a buscar um horário no qual o serviço se encontre menos carregado. Assim, o cliente auxilia na organização e na regulação do fluxo informacional da empresa. Além disso, em alguns casos, como, por exemplo, na cidade de São Paulo, essa co-produção do serviço significa que o cliente remunera o prestador por meio da tarifa telefônica.

entre os clientes, cada dia menos mistificados, mas repetida ininterruptamente por entre os assalariados das empresas para manter ou desenvolver sua implicação no processo de racionalização da produção dos serviços. O qual atravessa, por sua vez, uma fase de externalização das tarefas mais fáceis de padronizar (centrais de chamadas, mas também subcontratadas diversas: limpeza, manutenção, aí compreendida a concepção rotinizada de produtos ou de subconjuntos etc.) e, em alguns setores, pela tendência à criação de procedimentos que eliminam, pouco a pouco, o conteúdo comunicativo compreensivo que caracteriza a relação de serviço (DURAND, 2004, p. 243).

A taylorização da atividade do teleoperador consiste nisto: *apri-sionar a força espiritual do trabalho* – e seus conhecimentos práticos – em uma rotina produtiva marcada pela interação do trabalho com as tecnologias informacionais, assim como pela coordenação informacional entre serviços. Por meio da pressão oriunda do fluxo informacional, o trabalho do teleoperador torna-se, finalmente, objeto de uma regulação tecnológica centralizada pelo regime de mobilização permanente da força de trabalho. A base técnica unificada proporciona a oportunidade de a empresa fixar “cientificamente” os ritmos produtivos por meio da procedimentalização e conseqüente degradação da atividade e das condições de trabalho do teleoperador. A intensificação dos ritmos e o aumento do controle pelos supervisores e coordenadores apenas coroam esse processo.

O objetivo último do taylorismo na condição de modelo de organização do trabalho²⁹ prevalece, enfim, tendendo a submeter parte significativa do campo da relação de serviço – particularmente aquela marcada pelo deslocamento, para a periferia do sistema, das atividades consideradas de baixo valor agregado. A utilização das

²⁹ Isto é, garantir à gerência científica do processo produtivo os instrumentos necessários à superação dos conhecimentos práticos e ao controle do trabalhador coletivo (cf. BRAVERMAN, 1981).

tecnologias informacionais no sentido do enraizamento do controle sobre o trabalhador coletivo transforma-se em um imperativo tão mais vigoroso quanto necessário para diminuir os custos empresariais. O trabalho subjugado pelo fluxo informacional produz uma determinada experiência classista que, de fato, atesta como nenhuma outra a taylorização dos conhecimentos originados na atividade prática do trabalhador coletivo.

Considerações finais

Em 1974 Harry Braverman publicou sua conhecida obra *Trabalho e capital monopolista*. Ao reagir às teses pós-industriais, cujo principal representante foi Daniel Bell,³⁰ Braverman revivificou o debate marxista sobre os temas da economia e da política, renovou o interesse na história e na sociologia do trabalho e estabeleceu uma nova agenda para toda uma geração de estudiosos do trabalho. Imediatamente, a tese da “degradação do trabalho” recebeu inúmeras críticas, praticamente não rebatidas pelo autor por conta de sua morte, ocorrida em 1976. Craig Littler e Graeme Salaman, dois de seus principais detratores, criaram até uma expressão para dar conta da revivificação do debate sobre o processo de trabalho ensejado pelo livro: a “Bravermania”.

Parte substancial das críticas endereçadas a Braverman gravitou em torno da natureza da qualificação do trabalho e da romantização do trabalho manual supostamente empreendida pelo militante trotskista estadunidense ao contrapor os artesãos qualificados do século XIX aos trabalhadores desqualificados do século XX.³¹ Contudo,

³⁰ Trata-se de uma tese conservadora que foi retomada e atualizada surpreendentemente por Castells, Negri e alguns outros autores contemporâneos tidos, havidos e celebrados como autores “de esquerda” ou mesmo “marxistas”.

³¹ No momento, não nos ocuparemos em rebater, uma vez mais, as críticas ao texto de Braverman – a maior parte delas, diga-se, completamente injustificadas. Essa tarefa terá

a parte sem dúvida alguma mais importante da crítica ao autor de *Trabalho e capital monopolista* diz respeito à tese da tese da degradação do trabalho. Existiria realmente uma tendência do capitalismo a degradar, ou seja, simplificar e desqualificar o trabalho, aumentando, assim, o controle capitalista sobre o processo de trabalho por meio da separação das atividades de concepção e execução?

O principal argumento em contrário afirmava que o declínio nos níveis de qualificação em ocupações tradicionais seria compensado pela emergência de novas qualificações nos trabalhos de alta tecnologia, de serviços e de escritórios. Portanto, inexistiria uma tendência nítida no sentido do declínio das qualificações e da degradação do trabalho. Sem querer entrar em detalhes na polêmica em torno da tese da degradação, podemos dizer que o infotaylorismo contemporâneo testemunha vigorosamente a presença da simplificação e desqualificação do trabalho exatamente naquele campo outrora tido como refratário ao diagnóstico de Braverman: o trabalho de alta tecnologia, de serviços e de escritórios.

O leitor mais atento de *Trabalho e capital monopolista* não vai, naturalmente, se espantar com isso. Afinal, Braverman dedica boa parte de seu livro à análise dos novos empregos em contextos de serviços e formas de trabalho de escritório de tipo não-industrial, advogando que muitas dessas ocupações podem e devem ser entendidos como de classe trabalhadora. Nesse sentido, o marxista estadunidense jamais ignorou as formas de trabalho não-industriais. O que ele fez com contundência foi afirmar explicitamente que se tratavam de ocupações de classe trabalhadora, ou seja, ocupações estruturadas sobre uma base capitalista e organizadas por relações de exploração e de dominação classistas.

de ser deixada para uma outra oportunidade. Cabe apenas observar que, de fato, a noção de qualificação do trabalho presente na obra tornou-se insuficiente por estar demasiadamente centrada nas competências individuais dos trabalhadores. É claro que isto em hipótese alguma invalida a tese geral presente na obra.

Uma tal avaliação conserva ainda hoje forte atualidade convidando os estudiosos do trabalho contemporâneo a redescobrir a mais importante e influente obra do trotskismo estadunidense do século passado.

Referências bibliográficas

- AGLIETTA, Michel (org.). *Cinquante ans après Bretton Woods*. Paris: Econômica, 1994.
- _____. *Macroéconomie financière*. Paris: La Découverte, 1995.
- _____. *Macroéconomie financière 2*. Paris: La Découverte, 1998.
- AGLIETTA, Michel & BENDER, Anton. *Les métamorphoses de la société salariale: La France en projet*. Paris: Clamann-Levy, 1984.
- BEAUD, Stéphane & PIALOUX, Michel. *Retour sur la condition ouvrière: Enquête aux usines Peugeot de Sochaux-Montbéliard*. Paris: Fayard, 1999.
- BEAUD, Stéphane & PIALOUX, Michel. Une sociologie de la condition ouvrière aujourd'hui. *Contretemps*, Paris, n. 1, 2001.
- _____. Etnografia operária e sociologia: A composição de uma equipe. In: ENCREVÉ, P. & LAGRAVE, R.-M. *Trabalhar com Bourdieu*. São Paulo: Bertrand Brasil, 2005.
- BENSAID, Daniel. *Marx, o intempestivo*. São Paulo: Civilização Brasileira, 1999.
- BOLTANSKI, Luc & CHIAPELLO, Eve. *Le nouvel esprit du capitalisme*. Paris: Galilimard, 1999.
- BOUFFARTIGUE, Paul (org.). *Le retour des classes sociales*. Paris: La Dispute, 2004.
- BOURDIEU, Pierre. *Meditações pascalianas*. São Paulo: Bertrand Brasil, 2001.
- BORON, Atilio. *Império & imperialismo*. Buenos Aires: Clacso, 2002.
- BRAGA, Ruy. Nossa herança (info)taylorista: Aspectos da degradação do trabalho e da relação de serviço em Centrais de Teleatividades. In: NAVARRO, V & PADILHA, V. *Retratos do trabalho no Brasil* (no prelo).
- BRAVERMAN, Harry. *Trabalho e capital monopolista: A degradação do trabalho no século XX*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1981.

- BURAWOY, Michael. "A transformação dos regimes fabris no capitalismo avançado". *RBCS*, São Paulo, n. 13, 1990.
- CASTEL, Robert. *L'insecurité sociale: Qu'est-ce qu'être protégé?* Paris: Éditions du Seuil et La République des Idées, 2003.
- CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- CHESNAIS, François. *A mundialização do capital*. São Paulo: Xamã, 1996.
- _____. (org.). *A mundialização financeira: Gênese, custos e riscos*. São Paulo: Xamã, 1999.
- _____. (org.). *La finance mondialisée: Racines sociales et politiques, configuration, conséquences*. Paris: La Découverte, 2004.
- CORSANI, Antonela; DIEUAIDE, Philippe & AZAIS, Christian (orgs.). *Vers un capitalisme cognitif: Entre mutation du travail et territoires*. Paris: L'Harmattan, 2001.
- COUSIN, Olivier. Les ambivalences du travail: Les salariés peu qualifiés dans les centres d'appels. *Sociologie du Travail*, Paris, n. 44, 2002.
- COUTROT, Thomas. *L'entreprise neo-libérale, nouvelle utopie capitaliste?* Paris: La Découverte, 1999.
- _____. *Démocratie contre capitalisme*. Paris: La Dispute, 2005.
- CROZIER, Michel & FRIEDBERG, Erhard. *L'acteur et le système*. Paris: Le Seuil, 1977.
- DELAUNAY, Quynh. Une enquête dans les centres d'appels en France (2001). In: LECHAT, N. & DELAUNAY, J.-C. *Les centres d'appels: Un secteur en clair-obscur*. Paris: L'Harmattan, 2003.
- DURAND, Jean-Pierre. *La chaîne invisible – Travailler aujourd'hui: flux tendu et servitude volontaire*. Paris: Seuil, 2004.
- ENGELS, Friedrich. *Situação da classe trabalhadora na Inglaterra*. São Paulo: Global, 1988.
- FREIRE, O. N. "Ser atendente a vida toda é humanamente impossível?": *Serviço de teleatendimento e custo humano do trabalho*. Brasília. Dissertação de mestrado em Psicologia. Universidade de Brasília, 2002.
- GALVÃO, Alexander; SILVA, Geraldo & COCCO, Giuseppe (orgs.). *Capitalismo cognitivo: Trabalho, redes e inovação*. Rio de Janeiro: DP&A, 2003.
- GEORGES, Isabel. Trabalho e emprego: Carreiras formais e trajetórias socioprofissionais de mulheres no setor terciário brasileiro. *Documento de trabalho*. São Paulo, Cebrap, 2003.

- GEORGES, Isabel. Os empregos subalternos no setor de telecomunicações: Comparações França-Alemanha. *Estudos Feministas*, Florianópolis, v. 2, n. 12, 2004.
- GRAMSCI, Antonio. *Cadernos do cárcere*. São Paulo: Civilização Brasileira, 2001, v. 4
- GREEN, Peter. The passage from imperialism to Empire: A commentary on *Empire* by Michael Hardt and Antonio Negri. *Historical Materialism*, Londres, v. 10, n. 1, 2002.
- GRÜN, Roberto. A promessa da “inserção profissional instigante” da sociedade em rede: A imposição de sentido e sua sociologia. *Dados*, Rio de Janeiro, v. 46, n. 1, 2003.
- HARDT, Michael & NEGRI, Toni. *Império*. São Paulo: Record, 2001.
- JESSOP, Bob. Capitalismo informacional e império: a celebração pós-marxista da hegemonia dos Estados Unidos. *Outubro*, São Paulo, n. 12, 2005.
- LAZZARATO, Maurizio & NEGRI, Antonio. *Trabalho imaterial*. Rio de Janeiro: DP&A, 2001.
- LECHAT, Noël & DELAUNAY, Jean-Claude. *Les centres d'appels: Un secteur en clair-obscur*. Paris: L'Harmattan, 2003.
- LOJKINE, Jean. *A revolução informacional*. São Paulo: Cortez, 1995.
- LOJKINE, Jean. *L'adieu à la classe moyenne*. Paris: La Dispute, 2005.
- MARX, Roberto. LER e organização do trabalho no setor de serviços: O caso de *call centers* em atendimento de serviços financeiros. In: SZNELWAR, L. I. & ZIDAN, L. N. *O trabalho humano com sistemas informatizados no setor de serviços*. São Paulo: Plêiade, 2000.
- NOGUEIRA, Claudia. *O trabalho duplicado. A divisão sexual no trabalho e na reprodução: um estudo das mulheres trabalhadoras no telemarketing*. São Paulo, Tese de doutorado em Serviço Social. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2005.
- SAINSAULIEU, Renaud. *L'identité au travail. Les effets culturels de l'organisation*. Paris: Presses de Sciences Pó, 1977.
- _____. *Sociologie de l'organisation et de l'entreprise*. Paris: Presses de Sciences Pó, 1987.
- SEGNINI, Liliana. Relações de gênero e racionalização do trabalho em serviços de atendimento a distância. In: SALERNO, M. S. (org.). *Relação de serviço: Produção e avaliação*. São Paulo: Senac, 2001.

- UGHETTO, Pascal; BESUCCO, Nathalie; TALLARD, Michèle & TERTRE, Christian.
La relation de service: Une tension vers un nouveau modèle de travail?. *Revue de l'IRES*, Paris, n. 39, 2002.
- UHALDE, Marc (org.). *L'intervention sociologique en entreprises: De la crise à la régulation sociale*. Paris: Desclée de Brouwer, 2001.
- VERCELLONE, Carlo (org.). *Sommes-nous sortis du capitalisme industriel?* Paris: La Dispute, 2003.