

Controle e subjetividade: revisitando as 'máquinas' de vigiar e digitar^(*)

Paulo Cesar Volpato

Universidade para o Desenvolvimento do Estado de Santa Catarina –
UDESC

Resumo

Este artigo originado na dissertação de mestrado “Controle e Subjetividade: as ‘máquinas’ de vigiar e digitar” se propõe a investigar o ambiente e equipamentos da digitação dos CPDs dos bancos de Florianópolis e região, com o intuito de identificar os mecanismos de controle e disciplinamento aplicados sobre aqueles trabalhadores. Ao mesmo tempo pretende identificar e classificar as estratégias utilizadas pelos digitadores para se defender das disciplinas impostas pelas “máquinas” de vigiar e digitar. Concluiu-se que frente à tentativa de disciplinamento da maquinaria, os trabalhadores adotam mecanismos de defesa

Abstract

This article revisits a magister dissertation entitled “Control and Subjectivity: the guarding and typing devices”. As the title suggests, the purpose of that work has been to investigate the environment and typing equipment (mainframe terminals or PCs) at the Florianópolis’ Banking Data Processing Center, in order to identify and classify the mechanisms of discipline and control applied to those operators. At the same time, the study tried to identify and classify the strategies used by the labor force to resist against the rules imposed by those guarding and typing “machines”. Thus, facing the disciplinary action of the machinery,

(*) Control and subjectivity: revisiting the guarding and typing “machines”.

(resistência) que pretendem proteger sua subjetividade, neutralizando ou minimizando os efeitos disciplinares. the operators adopt defense mechanisms (resistance) to protect their subjectivity, neutralizing or mitigating the disciplinary effects.

Palavras-chave: digitação, trabalho noturno, poder, subjetividade, resistências. **Keywords:** digitation; night work, power, subjectivity, resistance.

Este artigo rediscute a síntese dos resultados de uma dissertação intitulada "Controle e Subjetividade: as 'máquinas' de vigiar e digitar", defendida no Programa de Pós-Graduação em Sociologia Política – UFSC, em 1992. Tal estudo partiu dos seguintes pressupostos:

- a década de oitenta foi um período de intensa aceleração da automação dos serviços bancários;
- a automação bancária transformou a organização do trabalho e determinou um novo modo de relação entre bancos, empregados e clientes, que foi sendo consolidado durante toda aquela década, continuando até o presente;
- a informatização dos serviços bancários deu um impulso espetacular aos bancos transformando-os, interna e externamente, isto é, nas suas relações com empregados e com clientes;
- os bancos foram as empresas que primeiro experimentaram a revolução tecnológica no Brasil;
- a necessidade de se adaptar aos avanços da informática forçou as instituições bancárias, públicas e privadas, grandes e pequenas, nacionais e internacionais, a implementar as inovações tecnológicas que iam surgindo.

Toda a década de setenta havia sinalizado que os tempos eram outros: a crise do petróleo, o fim do padrão ouro-dólar, a liberalização dos mercados de câmbio e os negócios cambiais *of shore*, a elevação dos juros da dívida externa e a cessação de empréstimos externos. Embora não seja o objetivo deste artigo dar ênfase a estas questões, todos esses indicadores evidenciavam uma mudança política significativa com fortes implicações para a economia brasileira.¹

Muito embora o processo de mundialização financeira já estivesse ocorrendo, no Brasil esse assunto passa a ser analisado somente a partir da década de noventa. Era possível atestar a relação existente entre a reforma bancária posta em andamento a partir da automação e a crise político-econômica iniciada no fim dos sessenta e início dos setenta, e que pôs fim aos quase “trinta anos gloriosos”.² Todavia, o aspecto mais premente parecia ser a focalização do problema nos aspectos da saúde do trabalhador submetido ao processo de automação e nas conseqüências que este causava.

Nesse sentido, tratou-se de priorizar a análise das implicações biopsicossociais nos trabalhadores que estavam submetidos às transformações provocadas pela automação. Portanto, o estudo esteve voltado para as conseqüências da automação sobre a subjetividade dos trabalhadores. E, para evidenciar os efeitos perversos que se faziam sentir, decorrentes da acelerada automação, a pesquisa focalizou-se numa determinada subcategoria profissional: os digitadores de dados.

A função de digitador, que tinha o *status* de uma profissão na década de oitenta, no final dos noventa e início de dois mil é apenas uma especialidade exigida em várias categorias. A digitação, com a evolução dos sistemas de escrituração eletrônica de dados, passou a ser uma habilidade exigida a quase todos os profissionais. Aos poucos, a função deixou de ser exclusiva e foi sendo absorvida pelos demais trabalhadores. Nos bancos, na medida em que os sistemas de dados passam a operar *on-line*, todos os funcionários são os alimentadores do sistema e não apenas os digitadores.

Ao contrário de se pensar o digitador como uma espécie quase extinta, é melhor olhar a situação como um processo em mutação. É a digitação um processo cada vez mais cotidiano e popular. Assim, aqueles problemas que estavam circunscritos aos digitadores talvez possam ser ob-

¹ A turbulência econômica deflagrada pelos países anglo-saxões, principalmente pelos EUA, seguido pelo Reino Unido, durante a década de setenta foi o estopim para a crise política e econômica que se irradiou para o resto do mundo. As medidas adotadas pelos americanos para evitar a fuga de capitais e recolocar o dólar como moeda forte encerraram a *pax americana* e o modelo de crescimento pactuado entre capital, trabalho e Estado. Em seu lugar ressurgem fórmulas renovadas do mesmo liberalismo, responsável pela crise econômica e conflitos políticos que resultaram nas duas guerras mundiais deste século. Para melhor compreender o recrudescimento das idéias neoliberais ver José Luís Fiori em suas últimas obras como, por exemplo, *Os moedeiros falsos* da Editora Vozes, publicado em 1997.

² Termo comumente utilizado para delimitar o período de crescimento econômico experimentado pelas principais economias mundiais do pós-segunda guerra mundial até a primeira crise do petróleo, em 1973.

servados, mesmo que com menor intensidade, numa gama imensa de trabalhadores da atualidade.

Portanto, este estudo pode ser recuperado pela sua dupla utilidade: primeiro por permitir compreender o processo de automação bancária e seus desdobramentos sobre a subjetividade do digitador daquela época, e por isso, proporcionar uma análise sobre uma categoria quase extinta ou dificilmente encontrada nas mesmas condições que na década de oitenta; segundo, por inferir sobre a evolução da informática, da ergonomia e da própria automação bancária no Brasil, suas origens na mundialização financeira e seus desdobramentos no processo de fusões, aquisições e privatizações do setor, que, embora não tenham sido abordados no estudo, permite que se observe minimamente as conseqüências dessas questões.

Este artigo não pretende continuar a discussão iniciada na dissertação do autor. Sua finalidade será apenas recuperar o estudo a partir da formulação de sua síntese. Nesse sentido, o objetivo será apresentá-lo aos leitores além, é claro, de acrescentar alguns apontamentos que o tornem mais inteligível e aplicável dez anos depois.

A análise sobre a situação dos digitadores bancários não foi escolhida por acaso. Alguns motivos importantes provocaram a curiosidade científica. O autor havia trabalhado durante dez anos num centro de processamento de dados e, portanto, acompanhado sua evolução inicial e seus desdobramentos sobre os empregados. Vale lembrar que durante a década de oitenta vivia-se um momento de *proteccionismo* para a indústria da informática. Este *targeting* era considerado estratégico para que o país desenvolvesse tecnologia própria capaz de competir com àquela de outros países. Portanto, antes de 1990, a automação bancária dependia basicamente das pesquisas da empresa estatal Cobra Computadores Brasileiros S.A. e mais um punhado de empresas privadas produtoras de *hardware* e *software* para processamento de dados, tentando desenvolver tecnologia e superar o *gap* que distanciava o Brasil de outros países mais tecnologicamente avançados.

Todavia, a proteção industrial para o setor de informática não produziu os resultados esperados e, no fim da década de oitenta, o Brasil continuava apenas montando equipamentos com a maioria de peças importadas.

Na década de noventa, com a abertura comercial abrupta realizada pela administração Collor, poucas foram as empresas brasileiras fabricantes de produtos de informática que conseguiram sobreviver. Em contrapartida, com a importação de tecnologia e com o avanço mundial da informática, a automação bancária tem novo impulso de moderniza-

ção. *Hardwares* mais potentes, *softwares* com *interface* gráfica e a interligação de agências em tempo real deslocaram o núcleo da informática do CPD para a agência bancária. A integração *on-line* deu mais funcionalidade aos serviços prestados, assim como obrigou as agências bancárias a atualizar depósitos e saques instantaneamente. Assim, o caixa e o terminal automático passam a ser as novas vedetes. O caixa passa a digitar diretamente em seu guichê aquilo que era realizado anteriormente pelo digitador. Do mesmo modo, os computadores atualizavam automaticamente a contabilidade das contas do cliente toda a vez que este utilizava um terminal de auto-atendimento.

Este novo passo da automação bancária, acontecida na década de noventa, ficou de fora deste estudo. A evolução dos CPDs para agências semi-automatizadas e postos de auto-atendimento, embora tenha sido previsto já naquele estudo, não podia ser abordado.

A preocupação central do estudo estava relacionada com os aspectos do poder da organização e suas conseqüências sobre a subjetividade do trabalhador. Mais especificamente, as relações de poder que povoam os setores de digitação dos CPDs e seus efeitos sobre a subjetividade dos digitadores de dados que trabalham em horário noturno. Portanto, não eram todos os bancários nem tampouco todos os bancários digitadores que estavam sendo analisados.

Esse recorte tão circunscrito tem suas razões de ser. Havia, notoriamente, diferenças marcantes entre os setores noturno e diurno de digitação, uma vez que a atualização das contas bancárias ocorria diariamente e após o expediente bancário, portanto, à noite/madrugada. O ritmo das atividades nos CPDs, no horário noturno, era sempre muito acelerado, principalmente nas horas que antecediam o processamento integrado de cheques e a digitação de depósitos e saques diários. Isto tudo precisava ser feito até uma determinada hora de modo a permitir o envio dos malotes com os relatórios e procedimentos que deveriam estar em todas as agências antes do início do expediente diário.

Somadas a essas características específicas, havia ainda as peculiaridades do trabalho noturno. Era, pois, preciso investigar a resultante da soma entre trabalho noturno e digitação e atualização de dados na estrutura biopsicossocial dos digitadores, tanto com relação às ações sobre eles quanto às suas reações.

Assim, foram formulados dois conjuntos de hipóteses, onde, no primeiro tratou-se de indicar elementos de rastreamento que seriam utilizados

na pesquisa - o comprometimento da saúde (entendida em seu aspecto holístico), - decorrentes do modo típico de organização do trabalho de digitação:

1. O trabalho de digitação noturno, intenso, monótono, repetitivo e controlado por disciplinas, possibilita o surgimento de perturbações fisiológicas e psíquicas nos digitadores;
2. Os controles e as disciplinas impostas pela organização de trabalho aos digitadores pretendem adestrar suas subjetividades;
3. As resistências e defesas individuais desenvolvidas pelos digitadores têm como um de seus objetivos aliviar o impacto e o sofrimento gerados pelo poder disciplinar.

No segundo conjunto de hipóteses, procurou-se evidenciar uma compreensão sobre como os digitadores respondiam ao controle e ao disciplinamento impostos pelos CPDs:

4. Os digitadores respondem ao controle e à disciplina construindo resistências para defender a integridade de sua personalidade, seja através do isolamento no local de trabalho, seja pela descarga de tensão através de atividades laterais ou "*hobbies*" que têm a função de compensar as frustrações geradas no trabalho;
5. Os digitadores respondem ao controle e à disciplina construindo resistências de enfrentamento através de uma política de silêncio, a qual constitui um recurso discursivo codificado, capaz de fazer frente ao controle e burlar a disciplina.

Assim, partiu-se de hipóteses que apontavam que os digitadores tinham plena consciência dos males provocados pelo tipo de trabalho e sua forma de organização e, em decorrência disso, desenvolviam mecanismos de resistência para proteger sua subjetividade. A verificação das hipóteses apoiou-se teoricamente nas contribuições de Michel Foucault (1985, 1986, 1990) a respeito das relações de poder e as questões relativas à subjetividade, Félix Guattari (1986) também quanto às questões que envolvem a subjetividade, Christophe Dejours (1988) sobre o sofrimento psíquico provocado pelo trabalho e as resistências desenvolvidas pelos trabalhadores e contribuições de outros autores sobre estes três eixos de análise.

Embora possa não estar totalmente claro, o estudo procurou evidenciar duas diferentes formas de reação diante da tentativa de docilização da subjetividade. A primeira, individual, voltada à defesa do Ego e à evitação de uma desestruturação da personalidade. Neste tipo de resistência, parece que o indivíduo se submete ao disciplinamento e

utiliza os mecanismos de defesa para sublimar os seus efeitos. Tal resistência está conceitualmente aproximada da noção de mecanismo de defesa psicanalítico. A segunda pretende caracterizar uma forma de enfrentamento ao poder disciplinar mesmo que nem sempre possa parecer um enfrentamento propriamente dito. Pode-se caracterizar pela dissimulação, por sabotagens de pouca importância, pela burla, pela negação, pelo silêncio, pelo isolamento etc.

Não que estas formas defensivas sejam características peculiares dos digitadores, mas fica a impressão de que neles pode-se encontrar tais resistências de modo particular, devido ao fato que o ambiente de trabalho favorece o seu surgimento (cite-se, por exemplo, uma das características deste ambiente que é o controle de tempos e movimentos). É preciso, também, evidenciar que durante a década de oitenta os bancos eram os maiores usuários de tecnologia computacional e foram, sem dúvida, no Brasil, um dos setores responsáveis pela disseminação da tecnologia da computação entre a população. Basta lembrar que os terminais *on-line* e os caixas-eletrônicos forçaram as pessoas a dominar operações básicas de informática. Portanto, no Brasil, os digitadores são um *avant-première* da era da informática, justamente num período em que ela ainda era experimental, desconhecida da grande maioria das pessoas e muito pouco regulamentada diante das conseqüências que pudessem causar aos usuários. Eis aqui uma das contribuições que, acredito, deva ser resgatada a partir deste estudo.

O primeiro capítulo da dissertação procura delinear o que é o trabalho noturno a partir de um ponto de vista biológico. Apoiado em argumentos da fisiologia humana construiu-se uma base conceptual que pudesse permitir algumas inferências sobre os riscos e prejuízos do trabalho em horário noturno. Assim, a partir da constatação de que o homem é um animal diurno, foi sendo construído um argumento capaz de atestar como o trabalho noturno exige uma carga de energia física e psíquica muito maior.

Esta distinção entre o trabalho diurno e o noturno não era propriamente uma novidade, uma vez que a legislação já reconhecia a diferença e obrigava às empresas a pagar um adicional nas horas noturnas trabalhadas, além de encurtá-las em quase 8 minutos. Assim, um digitador que iniciasse seu expediente de trabalho de 6 horas às 19 horas, teria um adicional pecuniário de 20% incidente sobre as horas noturnas. Pela legislação brasileira, o horário noturno inicia-se às 22 horas. Além disso,

seu horário de término de expediente normal aconteceria às 0:37 horas, em virtude da redução de 7 minutos e trinta segundos por hora noturna trabalhada. Portanto, quanto mais horas noturnas maior o adicional pecuniário pelo trabalho noturno.

Se, por um lado o adicional do trabalho noturno caracterizava o reconhecimento de que aquele horário era penoso, por outro a existência do adicional acabava por estimular muitos ao trabalho noturno como forma de engordar o salário. Desse modo, aquilo que era uma compensação pelo desgaste acabava sendo um atrativo pecuniário em tempos de salários apertados.

Numa análise simplista, talvez alguém pudesse contestar o argumento de que a digitação noturna pudesse ser mais desgastante. É que o desgaste que ela provoca é invisível e lento. Quando pode ser observado e sentido já terá causado danos de difícil reversão, como as atrofias tendinais. Portanto, somente depois de alguns anos submetidos àquelas condições de trabalho é que irão aparecer os sintomas característicos das Lesões por Esforços Repetitivos. O movimento de trabalhadores lutou quase toda a década de oitenta para assegurar nos noventa as condições ergonômicas, os exercícios preventivos e os exames periódicos específicos. Ainda é tímido o controle legal para que as pessoas deixem de penar por causa de esforços repetitivos.

A categoria profissional dos digitadores (e na década de oitenta eles tinham forte presença nos CPDs dos bancos), que durante mais de uma década esteve exposta aos efeitos deletérios do esforço repetitivo, infelizmente contribuiu com seu pioneirismo, ao custo de sua própria saúde, para o avanço científico das pesquisas relativas às doenças ocupacionais. No segundo capítulo a dissertação procurou caracterizar o digitador. A partir de quatro questões básicas evidenciou um mapeamento dos indivíduos que foram objetos do estudo: Onde estão os sujeitos? Do que sofrem os sujeitos? O que fazem os sujeitos? Quem são os sujeitos?

A resposta à primeira questão procurou evidenciar o que era o CPD e suas diferenças em relação a uma agência. É importante lembrar que o CPD não se resumia a digitação de documentos. Havia outros setores e serviços que atuavam antes e depois da gravação de dados. Alguns serviços e setores estavam muito intimamente vinculados à digitação, outros nem tanto. O CPD não é um conjunto homogêneo de atividades, embora elas sejam interdependentes. Existem diferenças significativas entre elas, marcadamente no que se refere ao ritmo, disposição arquitetônica e outros aspectos relacionados à dinâmica do

trabalho (permissões e proibições tácitas ou normativas). Considerou-se importante, portanto, caracterizar o setor da digitação para compreender as peculiaridades do ambiente de trabalho e seus desdobramentos sobre os sujeitos.

A resposta à segunda questão (“Do que sofrem os sujeitos?”) levou à algumas constatações. A permanente insistência em disciplinar os indivíduos pela imposição de comportamentos esperados e pela vigilância constante, parecem caracterizar um péssimo ambiente psicológico para o desenvolvimento de qualquer atividade. O elevado índice de problemas psíquicos entre os digitadores deve estar vinculado àquele ambiente. As pessoas têm histórias de vida diferentes e, conseqüentemente, reações diferenciadas para situações semelhantes, isto quer dizer que algumas pessoas desenvolveram mecanismos de defesa mais eficazes do que outras. Enquanto alguns podem sofrer com a tensão, com a pressão, com a ofensa ou a opressão, outros as relevam ou as ignoram.

É importante enfatizar estes últimos apontamentos, até porque eles não foram completamente explicitados na dissertação: a disposição psicológica é um forte determinante do adoecer fisiológico. Isto quer dizer que os digitadores que mais facilmente contraíam doenças do corpo tinham provavelmente menor capacidade de acionar mecanismos defensivos contra a docilização. A doença é também uma defesa em última instância e pode surgir quando a situação esteja insuportável. Assim, desenvolver uma bursite ou uma tendinite pode ser uma tentativa de defesa do organismo. Nesse sentido, adoecer passa a ser um mal menor. É preferível adoecer do que suportar a dor de trabalhar.

É claro que um ambiente ergonômico favorável reduz a incidência das Lesões por Esforços Repetitivos, todavia, se há a preocupação com o conforto dos digitadores, isso por si só já é um indicador de que as pessoas se importam com eles e que os estão tratando com atenção e respeito. Nesse sentido um protetor de tela anti-radiação, um apoiador de braço um apoiador dos pés ou ginástica laboral, afetam não apenas o aspecto fisiológico do digitador, mas, principalmente, caracterizam que o ambiente opressor cessou ou está francamente desaparecendo. Contudo, é preciso dizer que as Lesões por Esforços Repetitivos não são exclusividade dos digitadores. Qualquer atividade onde os movimentos sejam circunscritos e repetitivos podem ocasionar lesões.³

As investigações sobre a terceira questão procuraram evidenciar a simplicidade das tarefas dos digitadores. A pobreza de movimentos e

atitudes necessárias para desenvolver as tarefas, denotam o porquê da necessidade de disciplina nos setores de digitação. É que a atividade é naturalmente dispersiva, monótona, repetitiva, portanto, com uma tendência a enfasiar o executante. Durante pelo menos seis horas por dia o digitador repetirá milhares de vezes os mesmos movimentos:

1. dedos da mão direita digitando nas teclas numerais, braço e antebraço direito imóveis, dando sustentação ao movimento da mão;

2. mão e braço esquerdos manipulando documentos à medida em que vão sendo digitados;

3. cabeça e pescoço fazendo um movimento ritmado focando alternadamente o documento e a tela do terminal de vídeo.

Imaginar a seqüência descrita permite compreender como esses movimentos robóticos, exigidos dos digitadores, são uma resultante do adestramento de seus corpos. Durante pelo menos sessenta minutos⁴ a regra é manter o corpo imóvel, exceto os três movimentos descritos anteriormente, sob o olhar atento dos chefes e sob o controle infalível da máquina de digitar. Não foram raros os depoimentos de digitadores que disseram ser comum apresentar aqueles movimentos fora do local de trabalho.

Ao tentar identificar "quem são os sujeitos?" procurou-se caracterizar os diversos grupos de digitadores entrevistados. Além das diferenças de cultura organizacional que se pode notar entre os diversos bancos, mas principalmente entre os bancos públicos frente aos bancos privados,⁵ era visível a diferença de aspirações e projetos de vida, de condição social, escolar e financeira e de faixa etária.

As aspirações dos digitadores dos bancos privados não diferiam completamente da função que exerciam. Manter-se como digitador, fazer um curso de aperfeiçoamento em computador. Ser analista de sistemas ou programador seria alcançar um sonho, transformar-se num especialista na área. Diferentemente, a maioria dos digitadores dos bancos públicos via sua atividade como passageira. Geralmente suas aspirações estavam

³ Enquanto este artigo era escrito encontrei-me com um ex-aluno com tipóia no braço que ao ser indagado sobre seu infortúnio, respondeu, tendinite. Imediatamente perguntei se ele trabalhava com digitação ou algo assim e ele respondeu que a lesão ocorrera em decorrência de seus ensaios com o dedilhar do violão. Portanto, qualquer atividade que exija repetição de movimentos dos dedos sem o conforto ergonômico necessário poderá provocar uma LER.

⁴ A cada hora é assegurada uma parada de dez minutos para descanso. Na época da pesquisa nem todos os CPDs cumpriam a Norma Regulamentadora n. 17.

bem distantes dos CPDs. Trabalhar ali era mais como um objetivo meio, para viabilizar o estudo, no horário matutino e vespertino⁶. Tão logo realizada a aspiração profissional, fora do emprego, pensar em exercer a nova atividade em tempo parcial ou integral. A isso se somavam os projetos de vida. Para os empregados dos CPDs públicos era mais freqüente a vontade de mudar de emprego enquanto que para aqueles dos CPDs privados a vontade era de manter o emprego.

As diferenças salariais entre os dois tipos de CPDs também determinavam modos de se relacionar com eles. Os digitadores dos CPDs privados dependiam do transporte da empresa ou de transporte coletivo para seu deslocamento. Seus rendimentos geralmente não eram suficientes para adquirir automóvel. *Ipsa facto*, seus baixos rendimentos também determinam sua estreita condição de financiar o lazer. Ao contrário, os empregados dos CPDs dos bancos públicos tinham rendimentos que lhes permitiam ter automóvel e aproveitar melhor os horários de folga. Os salários menores, por outro lado, determinavam um grupo-alvo para recrutamento, com aspirações modestas e, geralmente, saindo de um emprego anterior com pior remuneração ou com condições de trabalho mais adversas do que a digitação no CPD. Essas características moldavam o nível de aspiração em relação à satisfação no trabalho e realização profissional dos empregados privados.

O fato de haver estabilidade no emprego, melhor remuneração, maior escolarização e aspirações sociais e profissionais elevadas dentre os digitadores dos CPDs públicos, caracterizaram para estes uma realidade diferente. Por terem estudado ou estarem estudando num curso superior, a tendência de desejar desempenhar atividades complexas era maior. Assim, a insatisfação com a digitação, aparecia com maior intensidade nesses últimos, por considerarem a digitação uma tarefa que qualquer um podia realizar, sem haver necessidade de conhecimentos especializados.

⁵ É importante lembrar que no final dos oitenta e virada para os noventa os bancos públicos não estavam ameaçados de privatização e tinham passado ainda por reformas estruturais. Somente depois, na década de noventa os bancos públicos, estaduais e federais, perderam características que os diferenciavam dos bancos privados, principalmente quanto à organização do trabalho, contratação e demissão de pessoal, salários etc.

⁶ Os CPDs dos bancos, e talvez com maior incidência nos públicos, foram os primeiros prestadores de serviço a terceirizar mão-de-obra qualificada.

Posteriormente, durante a década de noventa, os bancos públicos substituíram os seus funcionários de carreira por contratados temporários para as atividades de digitação. Além disso, os digitadores contratados recebiam uma remuneração bem menor e produziam mais que os empregados de carreira.

No terceiro capítulo procurou-se desenvolver uma discussão sobre os mecanismos de controle existentes num CPD. Uma característica daqueles setores era sua disposição arquitetônica lembrando muito a estrutura física do panóptico, de Bentham. O panóptico original era um projeto para prisões com estrutura circular, onde os prisioneiros deveriam ser alojados em compartimentos individuais, fechados com paredes nas laterais, vazados com janelas nas extremidades, uma para o exterior onde entraria a luz e a outra para o interior dando de frente a uma torre central. Na torre estaria uma sentinela que poderia ver todas as celas e seus ocupantes sem poder ser visto por nenhum deles graças à proteção de biombos e persianas. Assim, o detento nunca saberia em que momento estaria ou não sendo observado, forçando com isso o auto-disciplinamento do prisioneiro.

É claro que o panóptico bancário dos CPDs, particularmente da digitação, tinha uma constituição diferente, todavia, pretendia impor atitudes semelhantes ao modelo inspirador do século XVIII. Em primeiro lugar, as salas de digitação não eram celas, assim como os digitadores não eram vigiados desde uma torre central. A disposição arquitetônica das salas de digitação não diferia muito de outra célula de trabalho qualquer. Havia chefes, encarregados de distribuição de serviço e trabalhadores, assim como numa confecção ou autopeças.

A diferença da digitação com outros espaços de trabalho era o novo modo de esquadramento tornado possível pelo computador. Era na máquina e não no espaço que estava o principal vigilante, o olho mecânico. Embora ocorresse uma vigilância do chefe estrategicamente posicionado na sala, a vigilância era feita pelo próprio computador através do terminal. Eis aí o novo panóptico, a máquina de digitar e também de vigiar. Não é preciso dispor os vigiados em salas individuais, apesar disso, a vigilância é individualizada, identificando cada fragmento do trabalho com seu autor.

Assim como nos mostra DELEUZE sobre a fórmula abstrata do panóptico em sua leitura da obra de FOUCAULT, o panóptico se define como um controle óptico concreto, aplicado ao visível, que atravessa o enunciável, num espaço restrito e numa população determinada, para impor

uma conduta qualquer a um grupo qualquer de indivíduos. O panóptico abstrato é o panóptico moderno. Mais intenso, mais tecnológico e mais virtualizado.

A vigilância era permanente, portanto, muito mais eficaz do que o panóptico de Bentham que produzia a sensação de poder estar sendo vigiado. O novo panóptico produzia a vigilância permanente de todos os digitadores ao mesmo tempo. Essa vigilância ocorria pelo registro do volume e velocidade de trabalho digitado de cada um, do número de erros cometidos, do número de interrupções realizadas pelo trabalhador. Posteriormente, esses dados eram utilizados pelos chefes para advertências, demissões e promoções. Dessa forma a máquina de digitar impunha ao seu operador a autodisciplina. Mostrar-se veloz, errando pouco, versátil e dedicado passa a ser uma tarefa auto-imposta do digitador, assim como se afastar dos digitadores fracos, dos conversadores e descontentes, para evitar o rebaixamento de sua produção.

Nesse sentido pode-se perceber a eficácia produtiva do poder da qual nos falava FOUCAULT. O alvo do poder disciplinar são os corpos, que devem ser moldados para emitir determinadas respostas comportamentais. A autodisciplina impõe ao digitador uma docilização consentida, como a única maneira de conservar-se empregado. Mas, se é verdade que a vigilância da máquina impõe um estilo comportamental objetivista, acostumando os trabalhadores a dar respostas esperadas pelos disciplinadores, também é verdade que a mesma vigilância é a chave de ignição para o surgimento de resistências.

FOUCAULT alertava que o poder é o resultado de uma relação de forças em conflito sem que haja um titular. Pode-se inferir que as reações à disciplina são diretamente proporcionais às ações disciplinatórias. Isso implica em observar as resistências a partir de um duplo enfoque: reação de defesa e de resistência.

O quarto capítulo dedicou-se à uma discussão sobre a subjetividade e as formas sociais de esquadrihá-la e docilizá-la. Os meios de disciplinar e vigiar os indivíduos nos CPDs foi confrontado com o pensamento de FOUCAULT, GUATTARI, DELEUZE, CASTORIADIS, DEJOURS entre outros. Os apontamentos teóricos permitiram caracterizar os CPDs como um ambiente hostil ao trabalhador e, por isso, fonte de problemas de saúde física e psicológica entre os trabalhadores. Ao mesmo tempo procurou-se evidenciar teoricamente os meios de resistência desenvolvidos pelos trabalhadores.

O fato de ser hostil permite, por outro lado, observar o surgimento da resistência frente à hostilidade ambiental. Mesmo que o ambiente não permita resistências elas aparecerão explícita ou implicitamente.

No caso dos digitadores conclui-se que as resistências individuais são mais comuns, uma vez que o ambiente de trabalho é totalmente esquadrihado e as máquinas vigiam a produção individual. Contudo, mesmo com a vigilância, os digitadores apresentavam meios de burla. Como a produção era mensurada pela média de toques por hora, era possível trabalhar numa velocidade acima da média durante uma parte da hora e levantar do terminal e sair por alguns minutos, antes de retomar a atividade normal.

As resistências coletivas também ocorriam. As conversas sussurradas com o colega ao lado, as “falas sem palavras”, ou as falas codificadas que só os digitadores compreendiam, que de algum modo se assemelhavam à linguagem das tribos e galeras de determinados grupamentos. A resistência simbólica, presente na linguagem dos digitadores, é característica de ambientes hierarquizados. Além das resistências no trabalho, os digitadores envolviam-se em outras atividades em busca de satisfação/realização pessoal e profissional. Era possível encontrar, na grande maioria dos digitadores, uma válvula de escape, através de esportes, *hobbies* ou outras atividades profissionais.

Este aspecto foi interpretado como resistência porque ficou evidenciado pelo depoimento dos digitadores como as atividades extras cobriam um vazio de significados decorrentes da digitação. Embora a digitação fosse uma atividade altamente desgastante fisicamente, a sua falta de significado exigia dos digitadores o desenvolvimento de outras atividades significativas para valorizar sua criatividade, percepção e até motivação para voltar no dia seguinte à digitação. A citação dos argumentos de um digitador é suficiente para caracterizar o que foi dito: “nas horas vagas tô ou negociando ou comprando, construindo e construindo no sentido de fazer também. Eu entendo um pouco de eletricitista, encanador, pedreiro, marceneiro...”

A dinâmica das relações de poder nos CPDs dos bancos é resultante do dispositivo panóptico adaptado pela informática. Uma espécie de *Big Brother* vigilante sobre a produtividade do empregado. Todavia, apesar de ser mais perfeito que o sistema panóptico de Bentham, o panóptico virtual permite escapes.

É importante observar que as Lesões por Esforço Repetitivo têm um componente psicológico significativo. Enquanto ocorrer alguma resistência ao desconforto, o indivíduo estará preservando com mais eficiência seu corpo. As paradas, as conversas, um movimento corporal qualquer é uma resistência ao adoecimento.

Atualmente a profissão de digitador, se já não está totalmente extinta, está em via de extinguir-se. Aquele digitador típico está cada vez mais raro devido às mudanças nos modos de produção; a incorporação de equipamentos automatizados exigiu que o próprio cliente ou um caixa efetue a digitação dos dados.

De todo o modo, a digitação, tal como foi estudada, está desaparecendo e com isso também toda a sua crueldade. Entretanto, novas formas cruéis à subjetividade têm sido estabelecidas. A informática está cada vez mais presente na vida das pessoas e dos trabalhadores de um modo geral. Embora permita o surgimento de muitas vantagens, existem desvantagens nem sempre mencionadas. Os sistemas de controle se proliferam e invadem a vida privada. A TV “interativa”, onde o telespectador opina sobre o final da história ou sobre o conteúdo da próxima reportagem, é uma realidade do final desta década. A TV acoplada ao microcomputador será realidade logo neste início de nova década. As “webcâmeras” públicas ou privadas estão se tornando comuns a cada dia que passa. Estar sendo monitorado parece ser um desejo de alguns⁷ e necessidade de outros.⁸

Sem dúvida, novos panópticos estão surgindo a cada avanço da tecnologia. Todavia, parece que as resistências não estão surgindo na mesma proporção. A vida privada pode não ser tão segura atualmente e talvez seja preciso estar plugado em algum sistema de segurança e estar sendo monitorado por alguém. Outros simplesmente aderiram ao *voyeurismo* e a *escopofilia deste fin du siècle*. Um modismo ou uma necessidade? Questões que ainda esperam respostas.

⁷ Aumentam os *sites* na Internet de pessoas que estão disponibilizando em tempo real, imagens de suas vidas privadas através de câmeras instaladas em suas casas.

⁸ Os sistemas de rastreamento via satélite (GPS) têm sido uma forma de diminuir sensivelmente o roubo de cargas e caminhões e os seqüestros. Enquanto a segurança pública está desguarnecida e incapaz de atender as demandas dos cidadãos a segurança privada prospera com o avanço tecnológico.

De algum modo, o panóptico dos CPDs, baseados em controle numérico podem atualmente ser considerados tão jurássicos quanto seu predecessor do século XVIII. Os novos panópticos que cinicamente nos avisam - "sorria, você está sendo filmado" - nos magazines, nos bancos, nas ruas, cada vez mais passam a fazer parte do cotidiano das pessoas e, com isso, tornam-se mais e mais comuns, não despertando mais vontade de resistir a eles. Ao contrário, ser esquadrinhado pode ser sinônimo de *status* ou de segurança.

De qualquer modo, estamos diante de um poder maquínico capaz de influenciar vontades e criar necessidades cada vez mais irresistíveis.

Referências bibliográficas

CASTORIADIS, C. *As encruzilhadas do labirinto III: o mundo fragmentado*. Rio de Janeiro : Paz e Terra, 1992.

DEJOURS, C. *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. São Paulo : Cortez/Oboré, 1988.

DELEUZE, G. *Foucault*. São Paulo : Brasiliense, 1988.

FOUCAULT, M. *As palavras e as coisas: uma arqueologia das ciências humanas*. São Paulo : Martins Fontes, 1990.

_____. *Vigiar e Punir: nascimento da prisão*. Petrópolis : Vozes, 1986.

_____. *História da Sexualidade*, v. I, II e III. Rio de Janeiro : Graal, 1985.

GUATTARI, F. e ROLNIK, S. *Micropolítica: cartografias do desejo*. Petrópolis : Vozes, 1986.

VOLPATO, P. C. *Controle e subjetividade: as "máquinas" de vigiar e digitar*. Florianópolis. Dissertação de Mestrado do Programa de Pós-graduação em Sociologia Política - Florianópolis : CFH/UFSC, 1992.