

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM  
SOCIOLOGIA POLÍTICA

CONTROLE E SUBJETIVIDADE: As "máquinas" de vigiar e digitar.

PAULO CESAR VOLPATO

Florianópolis-SC  
1992

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM  
SOCIOLOGIA POLÍTICA

CONTROLE E SUBJETIVIDADE: As "máquinas" de vigiar e digitar.

Dissertação apresentada no Programa de pós-graduação em sociologia política-UFSC, sob orientação da Profª. Dra Luzinete Simões Minella, como requisito para obtenção do título de Mestre em Sociologia Política.

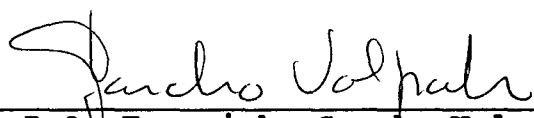
PAULO CESAR VOLPATO

Florianópolis-SC  
1992

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM  
SOCIOLOGIA POLÍTICA

COMISSÃO JULGADORA

  
\_\_\_\_\_  
Prof<sup>ª</sup>. Dra. Luzinete Simões Minella  
Orientadora

  
\_\_\_\_\_  
Prof<sup>ª</sup>. Dra. Terezinha Gascho Volpato

  
\_\_\_\_\_  
Prof<sup>ª</sup>. Dra. Louise Amaral Lhullier

À Luiza, todos os momentos a  
minha paixão...

À Cláudia, minha paixão todos os  
momentos.

## AGRADEÇO

À profa dra Luzinete, pelo apoio e liberdade que tive para trabalhar e pelos importantes comentários que fez a este trabalho.

Aos professores e colegas do mestrado, pelo ensinamento e incentivo.

À Angelina, pelo carinho, atenção e pela cessão da sala para os meus estudos.

Ao Elton e ao Henrique pelas boas conversas em torno do tema.

Ao Benevides, Rogério e Francila, amigos no exílio.

Ao Evandro pela ajuda no trato com o computador.

Ao Sindicato dos Bancários/Fpolis-SC pelo apoio na coleta dos dados.

Aos digitadores e todos aqueles que colaboraram na execução desta dissertação.

À CAPES pelo apoio financeiro.

VOLPATO, P. C. - Controle e Subjetividade: As "máquinas" de vigiar e digitar. Florianópolis-SC, 1992. Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de pós-graduação em Sociologia Política-UFSC.

## RESUMO

O presente estudo, realizado com digitadores de Centros de Processamento de dados de instituições financeiras, pretende analisar as consequências do controle e da disciplina sobre a saúde psico-física destes trabalhadores. O trabalho noturno é mais desgastante que o diurno, e, aliado ainda ao controle intensivo dos supervisores e do próprio computador, pode gerar no digitador maior propensão ao surgimento de patologias. Uma vez que a natureza desta tarefa apresenta um conteúdo pouco significativo, monótono e repetitivo, o digitador tende a automatizar seus atos no trabalho. O controle e as disciplinas impostas pela organização do trabalho de digitação pretendem produzir no indivíduo uma subjetividade modelada e obediente. No entanto, o indivíduo reage a isso através de duas formas de resistências: uma como mecanismo de defesa do EU, que visa canalizar a opressão sofrida para atividades laterais ou ainda dentro do próprio trabalho, servir como redutor da força de impacto da opressão sobre o EU. Neste segundo caso, a utilização de "walk-man" possibilita que a imaginação do sujeito se desloque para o "o que fazer" depois do trabalho; a segunda forma de resistência se caracteriza pela vontade de enfrentar a força opressora. Mas, uma vez que o poder disciplinar não permite a argumentação do digitador, este encontra no silêncio um meio seguro para escapar do controle. É assim que eles estabelecem uma resistência a submissão, fazendo do silêncio uma linguagem.

VOLPATO, P. C. Control and subjectivity: Watching and digitalizing "machines". presented to the Programa de pós-graduação em sociologia política-UFSC.

#### ABSTRACT

This study, made with the cooperation of data-entry operators of financial data processing institutions, intends to analyze the consequences of control and disciplines over the psychological health of those workers. Night-time work is more consuming than day-time work, and is, moreover, made heavier due to supervisors' intensive control, as well as of the computer itself. Such factors may give origin to a greater propention to what concerns the advent of pathologies on the part of the operator. Once the nature of their task presents repetitive, monotonous, and near-meaningless content, the operator tends to automatize his actions at work. The control and disciplines imposed by the organization of the data-entry work intend to produce an obedient and molded subjectivity in the individual. He, however, reacts against it by using two forms of resistance: one as a defense mechanism of his own "ego", which canalizes the oppression he suffers to lateral activities or, still at work, such resistance serves as a reducer of the impact force of oppression on his "ego". In this specific case, the use of portable stereo makes it possible for the individual's imagination to be diverted to the "what to be done" after work. The second form of resistance is characterized by the individual's will to face the oppressing force. But, since disciplinary power does not allow questioning on the part of the data-entry operator, he will find in his silence a safe way to escape control. Such is the way through which the individual establishes a resistance to submission: making a language out of silence.

## PREFÁCIO

### Da CONFERÊNCIA SOBRE NADA (John Cage - Trad. Augusto de Campos)

Eu estou aqui , e não há nada a dizer .  
Se algum de vocês  
quiser ir a algum lugar , pode sair a  
qualquer momento .  
O que nós re-queremos é  
silêncio ; mas o que o silêncio requer  
é q eu continue falando.

Dê ao pensamento de alguém  
um empurrão : ele cai logo  
; mas o q empurra e o empurrado pro-duzem esse entre-  
tenimento chamado dis-cussão  
Vamos ter uma daqui a pouco?  
\$  
Ou , podemos de-cidir não ter uma dis-  
cussão Como vocês quiserem. Mas  
agora há silêncios e as  
palavras fazem ajudam a fazer os  
silêncios

Eu não tenho nada a dizer  
e o estou dizendo e isto é  
poesia como eu quero



## ÍNDICE

Capítulos	página
DEDICATÓRIA.....	v
AGRADECIMENTOS.....	vi
RESUMO.....	vii
ABSTRACT.....	viii
PREFÁCIO.....	ix
ÍNDICE.....	x
INTRODUÇÃO.....	1
I	O TRABALHO NOTURNO: ENTRE A CORUJA E O GALO..... 17 X
	O homem 24 horas..... 17
	Adicional de trabalho noturno A compensação pelo desgaste..... 21
	Perfil dos digitadores Os digitadores dos CPDs de bancos públicos..... 25
	Os digitadores dos CPDs de bancos privados..... 29
II	DIGITADORES OU MÁQUINAS DE DIGITAR: UMA CARTOGRAFIA DOS SUJEITOS..... 33
	Onde estão os sujeitos?..... 33
	Do que sofrem os sujeitos?..... 35
	O que fazem os sujeitos?..... 40
	Quem são os sujeitos?..... 46
III	O DIAGRAMA DO CONTROLE SOBRE OS DIGITADORES..... 59
	O dispositivo panóptico do século XVIII sobrevive no século XX..... 59
	Um novo modelo panóptico..... 65
IV	PODER E RESISTÊNCIA..... 74
	A produção da subjetividade..... 74
	O silêncio como resistência..... 98
	CONSIDERAÇÕES FINAIS..... 106
	BIBLIOGRAFIA..... 118
	ANEXOS

## INTRODUÇÃO

A informática entra nos bancos para facilitar suas operações financeiras, diminuindo a quantidade de tempo, espaço e o número de empregados necessários ao desenvolvimento do trabalho. Com a informática, o tempo gasto deixa de ser contado em dias e semanas para ser contado em minutos e segundos. O espaço se reduz tanto com relação a facilidade de comunicação com agências de um mesmo ou de outro banco, de uma mesma ou de outra cidade, do mesmo ou de outro estado, quanto o próprio espaço interno se modifica a partir do momento que não é mais necessário dispor de grandes depósitos de papéis e documentos, agora armazenados em fitas magnéticas e disquetes de computador.

O espaço ainda se modifica na medida que os novos equipamentos solicitam um novo "lay-out" das agências e centros de processamento, uma vez que o cliente ou usuário cada vez mais participa ativamente do processamento de dados, seja diretamente nas máquinas, seja indiretamente, quando atendido por um funcionário que processará qualquer operação num terminal ou aparelho informatizado.

Todas essas modificações alteram a forma e a necessidade das empresas relacionarem-se com seus recursos

humanos. Ocorrem várias modificações de rotinas de trabalho, de distribuição dos empregados nos setores e nas tarefas, da quantidade de pessoal.

A revolução informática modifica conseqüentemente a divisão do trabalho. Assim por exemplo, onde anteriormente havia o pessoal que planejava e o que executava, agora surge uma nova forma de planejamento e execução.

Ocorre que o computador é programado para planejar o trabalho ao mesmo tempo em que ele é o principal executor. Programa-se o computador que planeja e executa a tarefa. Em certa medida os coordenadores do trabalho pelo computador distanciam-se ainda mais da tarefa, uma vez que o computador suprime suas atividades de planejamento. Tornam-se executores de um plano assim como os executores de tarefas. Perdem o real poder sobre a tarefa. Pensam-na, mas apenas de forma fragmentada. Pensam-na mas de forma virtual, uma vez que supõem o computador como sua extensão. O que ocorre na verdade é que essa extensão é uma ilusão, já que o planejamento e a confecção dos "softwares" constituem tarefas para técnicos em informática e não para administradores.

Assim, os "softwares" são pré-confeccionados, uniformes para todas as agências de um banco e normalmente chegam prontos da sede-central da empresa. Ocorre que nas

agências e CPDs existem os executores que fazem funcionar o computador e os executores que alimentam-no de dados.

Criam-se a partir da informática, duas relações maquinais distintas, que substituem a divisão do trabalho em planejador-executor. Agora o que ocorre é uma nova divisão, mais complexa e mais eficiente. De um lado os que comandam com o computador e de outro os que executam com o computador.

Muito embora não seja o objetivo desta pesquisa discutir os efeitos da informática na organização do trabalho, é importante salientar que o serviço de digitação dos Centros de Processamento de Dados (CPDs) das instituições financeiras é fruto do aprimoramento da automação bancária iniciada já na década de 60.

Se a automação em si já não é um fato novo, o mesmo não é possível dizer sobre os sujeitos envolvidos no processo de execução desses serviços.

Via de regra se tem uma idéia equivocada a respeito das consequências psico-físicas que a organização do trabalho em serviços automatizados pode gerar nos trabalhadores.

Uma vez que a automação está associada a idéia de progresso, tentar apresentar os malefícios da automação do trabalho para o sujeito pode ser mal interpretado como

sendo uma apologia contra o avanço tecnológico.

Obviamente que este argumento não se sustenta por muito tempo visto que muito embora as novas tecnologias forneçam um aprimoramento do processo produtivo e também uma facilitação ao suprimento das necessidades dos usuários, é também óbvio que este avanço tecnológico pode produzir efeitos desastrosos. Não só a informática em si, mas também as formas como ela pode ser utilizada devem merecer preocupação especial das pesquisas.

Não debater nesta direção significa fechar os olhos para a possibilidade de opressão e exploração sociais.

Vale lembrar de HORKHEIMER (1976) sua hipótese sobre o avanço tecnológico de forma indiscriminada e, se não considerados os aspectos sociais por ele envolvidos:

A circunstância de que o cego desenvolvimento da tecnologia reforça a opressão e exploração social ameaça a cada passo transformar o progresso em seu oposto, o barbarismo completo.(1)

Nesta perspectiva é preciso advertir que este estudo não pretende apontar a informática como uma criação demoníaca do sistema capitalista. O que cumpre ressaltar são as consequências para aqueles sujeitos que trabalham em serviços automatizados quando o uso da informática visa intensificar as formas de controle dos trabalhadores.

Cabe inicialmente alertar que este estudo sobre os digitadores noturnos dos CPDs das instituições financeiras, pretende analisar o sujeito na sua dimensão bio-psico-social em relação ao poder, e os efeitos psico-físicos e políticos no sujeito, decorrentes da imposição de novas disciplinas.

É nesse sentido que se procura construir uma interface entre a psicologia e a sociologia política para caracterizar o indivíduo engendrado numa determinada organização de trabalho.

Com o objetivo de compreender as consequências do horário noturno associado ao ambiente controlado por disciplinas, elaborou-se as seguintes hipóteses:

1ª - O trabalho de digitação noturno, intenso, monótono, repetitivo e controlado por disciplinas, possibilita o surgimento de perturbações fisiológicas e psíquicas nos digitadores.

2ª - Os controles e as disciplinas impostas pela organização de trabalho aos digitadores pretendem adestrar sua subjetividade aos objetivos da empresa.

3ª - As resistências e defesas individuais desenvolvidas

pelos digitadores têm como um de seus objetivos aliviar o impacto e o sofrimento gerados pelo poder disciplinar.

Pretendendo compreender como os digitadores respondem ao controle e ao disciplinamento impostos pela organização do trabalho dos CPDs, elaborou-se as seguintes hipóteses:

4ª - Os digitadores respondem ao controle e a 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.

5ª - Os digitadores respondem ao controle e a disciplina construindo resistências de enfrentamento através de uma política do silêncio, a qual constitui um recurso discursivo codificado, capaz de fazer frente ao controle e burlar a disciplina.

O poder exercido sobre os digitadores dos CPDs procura construir neles uma subjetividade docilizada e

passível de reproduzir os objetivos da instituição através da obediência submissa. Não obstante, esse mesmo indivíduo que já traz em sua bagagem uma subjetividade historicamente construída pelo social, a qual sofre constantes rupturas, obviamente não assiste a imposição da cultura da organização sobre ele sem estabelecer resistências.

Tais resistências podem ser definidas de duas maneiras distintas. Ora o indivíduo se submete ao controle, construindo paralelamente mecanismos para defender sua personalidade da desestruturação; Tais mecanismos têm a função de aliviar o ego do bombardeio do controle organizacional. Ora ele enfrenta o controle, muito embora de forma velada. Esse enfrentamento tem o objetivo de neutralizar o controle e burlar a disciplina. Os digitadores constroem um meio de quebrar com o controle e as disciplinas, seja através das conversas sussurradas com o colega do lado, das palavras dirigidas aos chefes com um duplo sentido, das frases que escondem no silêncio outra significação, nos códigos gestuais que indicam aos colegas a hora de aumentar e de diminuir o ritmo de trabalho.

Na resistência como mecanismo defensivo, o sentido é equivalente as teorias do ego que afirmam ser o EU capaz de utilizar mecanismos defensivos para se proteger de ameaças externas. Na resistência como enfrentamento, o



conceito está condizente ao sentido atribuído por Foucault, como uma força antagônica que enfrenta outra que tenta imprimir alguma dominação.

A proposta desta pesquisa consiste na análise da situação dos digitadores noturnos de Centros de Processamento de Dados de instituições financeiras, em Florianópolis/SC.

A primeira vista pode-se questionar em que estes trabalhadores se diferenciam dos demais digitadores de outras organizações nos mais diversos ramos da produção. É preciso dizer em primeiro lugar que existem semelhanças e diferenças marcantes que podem ser enumeradas. Quanto as semelhanças pode-se dizer que:

- As formas de execução dos serviços de digitação num banco não diferem de outras empresas;
- O ritmo e a intensidade são características da digitação, muito embora as exigências possam diferir de uma empresa para outra;
- Os problemas físicos e psicológicos enfrentados pelos digitadores tendem a ser comuns;
- A falta de cumprimento rigoroso das Normas de regulamentação das atividades em terminais de video também tendem a ser comuns em toda e qualquer empresa de pequeno ou de grande porte, estatal ou privada.

Quanto as diferenças pode-se dizer que:

-A estrutura organizacional tem uma característica própria nos bancos. A importância da digitação nos serviços bancários é notadamente maior que em outros setores da produção, em virtude que nos bancos os serviços produzidos tem passagem necessária pelos computadores e a digitação é o coração que proporciona a alimentação de dados a todos os postos de atendimentos à clientela.

-O trabalho no CPD de um banco está *imediatamente* voltado ao usuário ou cliente.

Em segundo lugar, os digitadores nas instituições financeiras surgiram antes do que em outras empresas, devido a primazia do avanço tecnológico que estas empresas tiveram, impulsionadas pelo acirramento da concorrência e da necessidade de acelerar as respostas exigidas pelas demandas do mercado financeiro e da clientela. Os bancos trabalham com valores e os proprietários desses valores necessitam respostas imediatas quanto a sua melhor aplicação, liquidez, transferência de saldos, posições diárias das aplicações, etc.

Nesta medida, (e esta é certamente a maior diferença dos serviços de digitação dos bancos se comparados as outras empresas não-financeiras) a digitação nos bancos

é o acelerador do processamento de dados, tendo como fundamento a racionalização do tempo, a diminuição do espaço, o incremento na produção de serviços e a minimização de custos.

Portanto, nos centros de processamento de dados, o tempo vale ouro e a aceleração do ritmo pode representar a capacidade da instituição em prestar um bom serviço a seus clientes.

Quem é que nos dias atuais admitiria atraso no recebimento de seu salário ou de uma quantia depositada num banco por falha nos equipamentos ou equívoco no processamento ? Certamente o cliente em questão procuraria, na próxima oportunidade uma outra instituição capaz de cumprir esta tarefa com mais precisão e, de preferência, com um tratamento mais particularizado possível.

Quando se trata de dinheiro portanto, qualquer pessoa gosta de ser atendida como se fosse o único, ou ao menos o cliente preferencial do banco. Isto porque custodiar dinheiro numa instituição financeira constitui estabelecer uma relação de absoluta confiança.

Para concretização deste estudo foram realizadas 14 entrevistas com digitadores, sendo 5 de um banco estadual, 4 de um banco federal e 5 digitadores de 4 bancos privados.

Todas as entrevistas foram realizadas nas residências dos digitadores. Foram ocultados os nomes dos digitadores e as respectivas instituições financeiras para garantir a integridade dos entrevistados que poderiam ser facilmente identificados e com isso sofrerem algum tipo de represália por terem participado da pesquisa.

Interessa deixar claro que o objetivo não é evidenciar o que acontece num ou noutro banco mas demonstrar que as diferenças encontradas na organização do trabalho das instituições financeiras podem ser melhor caracterizadas pela divisão em instituições públicas (estaduais e federais) e instituições privadas.

As entrevistas com os digitadores tiveram a duração entre 30 a 40 minutos cada uma e obedeceram a uma pauta de itens que buscava obter informações sobre satisfação e realização no trabalho, níveis salariais e opinião sobre eles, escolha do horário noturno, horas extras, vigilância e controle no trabalho, resistências ao controle, punições e ameaças, atividades laterais, problemas de saúde gerados pelo trabalho, produtividade, e relações interpessoais no trabalho.

O fato das entrevistas terem sido realizadas nas residências dos digitadores facilitou a descontração dos entrevistados que puderam falar sobre seu trabalho sem

qualquer tipo de ameaça ou pressão. Desde o princípio de cada entrevista era deixado bem claro que tanto o nome da instituição quanto o nome do entrevistado não seriam divulgados para garantir o anonimato do digitador. Esta atitude também favoreceu o estado de tranquilidade que permeou todas as entrevistas.

Além disso foi possível constatar em cada entrevista o ambiente social de cada entrevistado, facilitando inclusive a compreensão de diferenças de comportamento de digitadores de bancos privados em comparação aos de bancos públicos.

Também ficou evidenciado em algumas entrevistas alguns aspectos comportamentais que não poderiam ser percebidos em outras circunstâncias. Apenas para ilustrar do que se está falando, houve casos em que ao final da entrevista os familiares apresentaram depoimentos sobre suas preocupações com a saúde do entrevistado. Foi o caso da mãe de um digitador que primeiramente confundiu o entrevistador com um funcionário do banco que o filho trabalha. Após o necessário esclarecimento de que se tratava de uma pesquisa para um curso de pós-graduação da UFSC e que não havia qualquer vinculação entre a pesquisa e a empresa do filho, esta mãe fez referências sobre a dificuldade do filho em dormir quando voltava do trabalho. Mostrou ela as

olheiras do filho com o objetivo de ilustrar o quanto ele penava por trabalhar a noite, dizendo que era raro o dia que o filho conseguia dormir antes das 5 horas da madrugada, mesmo saindo do trabalho antes das 2 horas.

Foram também realizadas observações nos locais de trabalho com o intuito de constatar a disposição arquitetônica dos setores de digitação, tanto no que se refere a disposição das salas quanto a distância entre os terminais e também a posição ocupada na sala pelo(s) chefe(s).

Quanto a forma de seleção dos entrevistados, foi a princípio estabelecido que se faria 20 entrevistas. Não obstante pela dificuldade de conseguir digitadores que aceitassem participar foram entrevistados todos aqueles que se dispuseram.

Quanto ao número de digitadores nos horários noturnos dos CPDs, não foi possível levantar esses dados de uma forma exata. No entanto pode-se afirmar que o número de digitadores em cada um dos CPDs é aproximadamente o seguinte:

- CPD-banco federal: 20
- CPD-banco estadual: 25
- CPD-banco privado 1: 08
- CPD-banco privado 2: 06
- CPD-banco privado 3: 04

-CPD-banco privado 4: 08

Além dessas entrevistas foi realizada uma com o médico do trabalho do sindicato dos bancários de Florianópolis com o objetivo de ampliar as informações sobre os problemas de saúde frequentemente encontrados nos digitadores e suas possíveis causas.

O tema abordado nesta pesquisa foi influenciado por minha experiência profissional como bancário. Durante 10 anos trabalhei no Centro de Processamento de Dados do Banco do Brasil, dos quais, boa parte na atividade de digitação em horário noturno.

Tendo vivenciado em meu corpo ou constatado em colegas de trabalho o desgaste psico-físico que a organização do trabalho de digitação produz, foi possível, agora como pesquisador, captar detalhes nas entrevistas e nas observações, que seriam quase imperceptíveis ou mesmo incompreensíveis caso não tivesse vivido tal experiência.

A partir da sistematização dos dados este trabalho foi dividido em quatro capítulos.

No primeiro trata-se de apresentar as consequências do trabalho noturno à saúde do trabalhador. E na medida que neste horário de trabalho se agrega também ritmo intenso, monotonia, repetitividade e controle disciplinar, pode-se afirmar que o surgimento de distúrbios psico-físi-

cos torna-se mais frequente nos indivíduos.

No segundo, busca-se descrever um mapa caracterizando os sujeitos que trabalham com a digitação. Trata-se neste capítulo de localizá-los, apontar os principais distúrbios que os afetam, quais são suas tarefas e finalmente, quem são os sujeitos.

No terceiro, o objetivo é demonstrar como os setores de digitação são investidos de um dispositivo de controle não apenas visual, mas mais precisamente, tecnológico-visual-espacial.

No quarto, discute-se os conceitos de poder de alguns autores como Foucault, Castoriadis, Pagès, como também, aproveitando os conceitos de resistência de Foucault e Dejours, apresenta-se as formas de resistência que os digitadores desenvolvem no confronto com o poder disciplinar. Foi também fundamental e acima de tudo inspirador o conceito de subjetividade maquínica de Guattari para o tratamento do tema.

Esta pesquisa não visa esgotar o assunto nem tampouco desconhecer suas limitações, que não são poucas. Ela pretende apenas esboçar um caminho que leve a compreender melhor a situação em que se encontram os trabalhadores em atividades sem conteúdo significativo mantidas sob imperioso controle e disciplina.



NOTAS DA INTRODUÇÃO

1 - Max Horkheimer. *Eclipse da razão*, RJ: 1976 p.145.

CAPÍTULO I - O TRABALHO NOTURNO: ENTRE A  
CORUJA E O GALO

I.I O HOMEM 24 HORAS.

O ritmo circadiano(2) pode ser a grosso modo apontado como o "relógio biológico". A palavra circadiano é derivada do latim - "circadiem" - e significa: em torno do dia"(3). Este ritmo pode ser alterado na medida que o ser vivo modifica suas respostas comportamentais quando extraído de seu ambiente natural. Entretanto o ser humano tem um componente diferente: o conhecimento da convenção de que um dia tem 24 horas, caracteriza a sua capacidade de abstração. Graças à sua capacidade de refletir sobre si e sobre o mundo que o cerca, ele introduz o subjetivo nas suas relações com as coisas e com os outros. Há portanto, uma caracterização do tempo para os seres humanos, não apenas em seu aspecto biológico mas também social.

De acordo com RUTENFRANZ (1989) ...

"Eles [os trabalhadores noturnos] sempre sabem que horas são, o que fazem naquele

momento as pessoas que consideram levar vida 'normal' (isto é, que trabalham de dia e dormem à noite)"(4).

Embora não existam estudos sobre a quantidade de energia dispendida por um trabalhador, e quanta energia os trabalhadores noturnos gastam mais que os diurnos, sabe-se que o trabalho noturno, associado às mudanças no ritmo circadiano propicia ao mesmo tempo maior gasto e menor condição de reparo de energia necessária a produção no trabalho.

O trabalho noturno apresenta de imediato, algumas desvantagens com relação ao diurno, onde podem ser ressaltadas duas: a) necessidade de trabalhar sob luz artificial; b) desequilíbrio nos horários de alimentação e repouso com relação ao trabalho.

Nossa cultura alimentar está associada ao ritmo normal da vida cotidiana, incluindo aí o trabalho. O café da manhã, tem como objetivo, preencher as necessidades de energia (líquidos, glicose, amido, estimulantes, etc.) na primeira parte do dia. O almoço é a restauração de todos os elementos (proteínas, glicídios, lipídios, aminoácidos, calorias, etc.) fundamentais na manutenção do funcionamento do organismo. O jantar restaura a energia consumida durante a tarde e serve também como meio de reserva para a noite.

O descanso que vai sendo progressivamente estabelecido (do relaxamento ao sono) será a complementação do processo alimentar. Com o sono, diminui o ritmo cardíaco, as funções respiratórias, viscerais, digestivas, circulatórias, hormonais, musculares, enfim, uma desaceleração geral, possibilitadora de descanso radical.

O corpo humano está condicionado a descansar o máximo possível de uma só vez, para não necessitar interromper seu ritmo várias vezes durante o dia inteiro.

Ocorre também que está culturalmente convencionalizado que à noite, assim como o corpo humano, a cidade também pára. Os ruídos e agitações do dia não se mantêm pela noite. Individual e coletivamente os humanos elegem a noite para o momento de descanso. Está convencionalizado (principalmente nos condomínios de moradia), o horário a partir das 22 horas como sendo o horário de silêncio, coincidindo com o início do horário noturno. Na legislação trabalhista é considerado trabalho noturno o intervalo entre 22 e 05 horas.

Se se procura analisar que também a nível micro-lógico o organismo se ressentir da falta de luz e calor, e que portanto fica impossibilitado de transformar substâncias em energia com toda a sua potência, inverter o ciclo circadiano pode resultar num dispendio maior de energia

para realizar a mesma quantidade de trabalho.

O ser humano pertence ao grupo dos seres vivos ativos durante o dia. De acordo com RUTENFRANZ (1989)...

Ao contrário dos seres vivos ativos à noite, como os ratos, por exemplo, suas funções físicas são orientadas especialmente para o trabalho durante o dia; a noite, ao contrário, é dedicada principalmente ao descanso(5).

Ocorre portanto que os humanos durante o dia tem um desempenho fisiológico que é bastante diferenciado daquele durante a noite. Muito embora seja possível ao indivíduo adaptar-se as circunstâncias ambientais e de trabalho, resguardadas as diferenças de acomodação individuais, sabe-se que os humanos são menos ativos durante a noite. Nesse sentido, os indivíduos que trabalham a noite estão sujeitos a um desgaste energético maior, podendo com isso estarem mais propensos a problemas de saúde física e psíquica.

## **I.II ADICIONAL DE TRABALHO NOTURNO:**

### **A compensação pelo desgaste.**

Não é por acaso que está garantido em lei uma remuneração adicional para aqueles trabalhadores em horários compreendidos entre 22 horas e 05 horas. O chamado Adicional de Trabalho Noturno, embora ainda não seja o ideal, tanto pelo valor quanto pelo intervalo de tempo que ele contempla, é o reconhecimento do Estado e dos empresários de que o trabalho noturno é mais desgastante que o diurno.

Por outro lado, a existência do adicional acaba funcionando como um atrativo para as pessoas trabalharem à noite. Diante de salários insuficientes e da necessidade em contar com o adicional para despesas domésticas, ele se tornou indispensável para o orçamento daqueles que o percebem.

O que não ocorre com frequência é o trabalhador dar-se conta que o adicional não compensa todo o desajuste orgânico que o trabalho noturno provoca.

Um exemplo dos desajustes que o trabalho noturno gera está relacionado a redução do período de sono.

Dormir durante o dia é extremamente desfavorável devido à não adaptação dos ritmos biológicos a esta inversão do trabalho noturno e repouso diurno. As crianças em casa e o trânsito são apontados como principais causas de barulho que dificultam o sono diurno(6).

É cabível ressaltar que o desgaste tanto orgânico quanto psíquico vai se instalando lentamente no trabalhador e, geralmente, só após vários anos os problemas podem ir aparecendo. Ou ainda, é comum que estes trabalhadores não estabeleçam relações entre seus problemas de saúde, o horário e o ritmo de trabalho.

A perda da acuidade visual, a insônia, a fadiga, os problemas digestivos, o estresse, estão associados ao trabalho. Mas pode-se supor que se em horário noturno e se associados a determinadas características de trabalho, tais como: intensidade, monotonia, repetitividade, responsabilidades, perigo eminente, conflitos nas relações entre chefes e subordinados, controle sobre os empregados e a produção, a incidência desses problemas pode ser ainda maior.

Dentro da problemática apontada acima, a atividade de digitação nos Centros de Processamento de Dados (CPDs) das instituições financeiras, não apresenta periculosidade iminente à saúde uma vez que, diferentemente de atividades do tipo industriais e aquelas atividades de

risco, é desenvolvida em ambientes aparentemente apropriados do ponto de vista da medicina e higiene do trabalho..

No entanto ela reúne vários fatores que podem favorecer problemas de saúde, tanto físicos quanto psíquicos.

Os digitadores têm sido objeto de pesquisas que têm comprovado o surgimento de problemas psico-físicos devido as circunstâncias que envolvem este tipo de trabalho.

Um exemplo disso é a tese de doutorado de MACIEL (1990), onde a autora concluí que os digitadores apresentam menor capacidade de memória quando comparados ao grupo de não-digitadores (grupo de controle). Tais evidências foram constatadas através de testes de memorização de textos alfa-numéricos(7).

A tese em questão constatou que os problemas de memória, que atingem os digitadores, são decorrentes da própria atividade. O digitador não necessita pensar sobre a tarefa nem tampouco precisa utilizar nesta atividade suas faculdades intelectuais e cognitivas. Ao contrário, quanto mais o digitador se deixar tomar pela espontaneidade e despreendimento, quanto mais automatizado estiverem seus movimentos de leitura e digitação, maior será sua velocidade no trabalho.

Nesse sentido é preciso dedicar melhor atenção



aos digitadores e sua atividade. Para tanto é mister antes de mais nada, identificar quem são os digitadores dos CPDs das instituições financeiras.

Primeiramente urge apresentar o perfil desses trabalhadores destacando as diferenças entre aqueles dos CPDs de bancos públicos com aqueles dos privados, para compreender posteriormente quais os resultados da disciplina e controle sobre a subjetividade e as possíveis consequências disso sobre o estado físico-psíquico.

### I.III - PERFIL DOS DIGITADORES.

#### I.III.I - Os digitadores dos CPDs de bancos públicos.

Nos bancos públicos podemos caracterizar dois tipos de empregados: os funcionários e os contratados para prestar serviços.

Os funcionários quase sempre são alocados no setor de digitação, ou por serem recém ingressos ou porque apresentam dificuldade de relações em outros setores. Muitas vezes a transferência para a digitação soa como uma espécie de punição a um funcionário tido como "problemático" em outros setores ou ainda por haver infringido alguma norma disciplinar do CPD (já ocorreram punições onde funcionários do CPD do Banco Federal participaram ativamente na direção de uma greve e por isso foram transferidos para a digitação).

Pode acontecer que o próprio funcionário solicite sua transferência para a digitação. Quando isso acontece, geralmente o horário pretendido é o noturno por haver do funcionário algum interesse particular no desenvolvi-

mento de outra atividade no horário diurno, além do aumento de salário proporcionado pelo Adicional de Trabalho Noturno.

Pode ocorrer também que seja de iniciativa da chefia do CPD a transferência incondicional para a digitação, de funcionários que já trabalham no horário noturno em outros setores há mais de dois anos consecutivos, e que, portanto, já detém o direito assegurado por "habitualidade" ao Adicional de Trabalho Noturno (ATN). Esta estratégia da empresa visa concentrar o maior número de detentores do direito de habitualidade na digitação justamente para forçar o funcionário descontente a solicitar mudança de horário, perdendo com isso o Adicional de Trabalho Noturno.

Apesar disso, o digitador de um CPD de banco público mantém-se como funcionário do banco, muito embora se saiba que a digitação é considerada uma atividade menor perante as outras.

Há uma hierarquia de valorização nos bancos públicos onde o status mais elevado é atribuído aos funcionários das agências. No CPD, que comparativamente as agências tem menor valorização, também apresenta uma sub-hierarquia de valores, onde o digitador, dentro do quadro de carreira administrativa, é o menos valorizado.

Mas dentro do setor de digitação também existe outra sub-hierarquia de valores, onde é considerado o contratado de empresas prestadoras de serviço como inferior ao funcionário efetivo da instituição financeira.

Os empregados contratados por prestação de serviços não tem nenhum vínculo empregatício com a instituição financeira. Geralmente seu contrato se faz através da empresa prestadora de serviços.

Ademais, geralmente estes empregados são contratados por um prazo determinado (um ano prorrogável por igual período), recebem um salário bem inferior ao funcionário da instituição financeira, não tem direito a férias, aviso prévio, décimo-terceiro salário, FGTS, contribuição do INSS. São denominados "estagiários" e seus salários correspondem a bolsas de trabalho.

Em suma, os bancos públicos, através de uma malversada forma de sub-empregar pessoas, literalmente exploram os chamados "estagiários", que desempenham os mesmos trabalhos (digitar, microfilmar, conferir, etc.) que qualquer outro funcionário recebendo muito menos do que um funcionário em início de carreira, e que, ao contrário do que apregoam as instituições que os contratam, não estagiam para aprender análise e programação de dados.

E o pior de tudo é que se sabe que estes esta-

giários, justamente por não manterem nenhum vínculo empregatício com os bancos, são constantemente ameaçados de sumária desvinculação do estágio (repare-se que não é nem sequer uma demissão) na primeira constatação de indisciplina ou de qualquer irregularidade que vier a ser cometida.

Não obstante, não é preciso que ocorra qualquer irregularidade para que seja dispensado um estagiário. Por exemplo em 1991 o CPD do Banco Federal estudado dispensou do estágio cerca de 40% dos estagiários por necessidade de reestruturação do quadro de seus empregados.

Nota-se de imediato que a partir do final da década de oitenta em diante, criou-se através da contratação de estagiários não só duas classes de empregados, mas duas políticas de recursos humanos, onde uma, aquela que trata de contratação de estagiários consegue ser bem pior do que a política de RH dos bancos privados.

Os abusos cometidos contra estagiários, justificam inclusive a realização de um estudo específico sobre sua situação.

I.III.II - Os digitadores dos CPDs  
de bancos privados.

Os digitadores nos bancos privados, apesar de estarem numa situação um pouco melhor que os estagiários dos CPDs de bancos públicos, também estão a mercê das autoridades hierárquicas das empresas.

Cumpra salientar que, em primeiro lugar quem escolhe o horário que o digitador vai trabalhar é a chefia. Em segundo lugar, qualquer reclamação ou situação que desabone o funcionário, ocasiona a demissão sumária.

Se nos bancos públicos ocorrem mais advertências e ameaças, nos privados estas ameaças se efetivam com mais frequência.

Num banco privado o digitador, contrariamente ao banco público, tem um status mais elevado, ganha um salário maior que um auxiliar administrativo e além disso é considerado um profissional qualificado.

Ser digitador em uma instituição financeira privada significa ter uma profissão que pode render ao empregado oferta de outro emprego ou propostas para trabalhar num "bico" (segunda atividade).

Como não existem concursos de seleção de pessoal e como os salários são maiores que os oferecidos no merca-

do, existe muita concorrência para ingressar nos bancos. Mas não ocorre o mesmo com a digitação. Não é qualquer um que sabe digitar com velocidade.

Os candidatos-alvo dos bancos privados são as pessoas recém-saídas das escolas e/ou que ainda estão cursando o segundo grau, ou ainda que trabalham ou trabalharam no Comércio, em escritórios e mesmo em outros bancos.

Para muitos, estar empregado num banco privado constitui uma ascensão profissional, haja visto a existência de algumas vantagens: Trabalho em escritório, empresa que paga em dia, e garantia de benefícios sociais, etc.

Os digitadores, na medida que adquirem um determinado ritmo e velocidade sabem muito bem que não é tão simples para o banco dispensá-lo e encontrar imediatamente um substituto a altura. Neste sentido o digitador se sente mais seguro no trabalho que os outros funcionários graças ao seu desempenho dentro de sua atividade.

Mas essa garantia dura enquanto durar o bom desempenho. Por outro lado é comum que estas empresas tenham sempre em treinamento um novo digitador para eventuais substituições. Mais ainda, começa a ocorrer em vários bancos a contratação de empresas prestadoras de serviços de digitação, geralmente empresas subsidiárias dos bancos que tem por objetivo não só facilitar a rotatividade de digi-

tadores como também escapar dos acordos coletivos com os sindicato dos bancários, uma vez que a empresa prestadora de serviços estaria voltada ao ramo de digitação, portanto vinculada ao sindicato dos trabalhadores em processamento de dados.

Na situação atual do mercado de trabalho, estão cada vez mais concorridas as vagas para trabalho em qualquer setor da economia. No setor terciário no entanto, a concorrência é mais acirrada, existindo uma grande reserva de mercado proporcionada inclusive pelos próprios bancos com as frequentes reduções de pessoal provocadas pela automação bancária.(8)



NOTAS DO CAPÍTULO I:

- 2 - De acordo com o Novo Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa, RITMO CIRCADIANO é o "ritmo espontâneo, próprio a cada espécie, animal ou vegetal, a partir de certa fase evolutiva, observado em condições ambientais constantes, influenciável pela intensidade da luz, e que se manifesta por variações periódicas, de acordo com o momento do dia, das funções biológicas (respiração, circulação, digestão, secreções endócrinas, etc.), o que pode ser observado, até mesmo, em nível celular." (Aurélio B. Ferreira. Novo dicionário Aurélio da língua portuguesa. RJ: Nova fronteira, 1986, p.1513)
- 3 - Rutenfranz et alii. Trabalho em turnos e noturno. SP:hucitec,1989. Ver especialmente o capítulo 6 - "Efeito dos turnos nas pessoas".
- 4 - Idem ibidem, p.48
- 5 - Idem ibidem, p.41
- 6 - Idem ibidem, p.55
- 7 - Regina H. Maciel. Dificuldades de leitura e a tarefa de digitação, SP, 1990.
- 8 - Vale lembrar que está em curso um processo ascendente para automatizar ainda mais os serviços bancários através da intensificação dos terminais de caixa ligados diretamente ao computador. Os chamados terminais "on-line".

**CAPÍTULO II - DIGITADORES OU MÁQUINAS DE  
DIGITAR : UMA CARTOGRAFIA DOS  
SUJEITOS.**

**II.I - ONDE ESTÃO OS SUJEITOS ?**

A informática surge na produção como uma consequência da modernização dos métodos de trabalho. Pesquisadores têm investigado o resultado da interação homem-máquina no trabalho, justamente para esclarecer a multiplicidade de problemas surgidos com as mudanças no trabalho, geradas pela informática.

Os Centros de Processamento de Dados (CPDs) se diferenciam das agências bancárias por não atenderem clientes, constituir o serviço de retaguarda das agências, funcionarem nos quatro turnos (manhã, tarde, noite e madrugada).

Os CPDs desenvolvem as atividades que são iniciadas nas agências. Em suma, transformam um documento (cheque, depósito, título de cobrança, pagamentos e recebimentos, etc.) em dados contabilizados e processados nas contas correntes dos clientes e na contabilização das

agências.

Um CPD deve estar composto por vários setores que dividem o trabalho em etapas e sub-etapas, todos de alguma forma interligados. Assim há os setores de: digitação, conferência, microfilmagem, compensação, comunicação, teleprocessamento, transportes de malotes. Além destes, há os setores que produzem os meios para aqueles já descritos acima desempenharem suas atividades. Neste caso podem ser arrolados, os que preparam os documentos vindos das agências e que devem ser encaminhados à compensação e/ou a digitação.

## II.II - DO QUE SOFREM OS SUJEITOS ?

Uma das atividades que mais tem suscitado indagações e pesquisas, desde a implantação de novas tecnologias, é a digitação de documentos em terminais de vídeo de computadores, justamente por se constatar uma grande incidência de trabalhadores com problemas de saúde, sejam eles físicos (estomacais e intestinais, oftalmológicos, musculares e tendinais, etc.), ou psíquicos (estresse, depressões, ansiedades, etc.).

Estes problemas tendem a ter alguma vinculação com a organização de trabalho que as empresas utilizam que são pautadas pelo rígido controle disciplinar através da vigilância exercida pelo chefe e pelo próprio computador.

O Departamento Regional do Trabalho de São Paulo (DRT-SP) traduziu e adaptou um estudo francês sobre o trabalho com terminais de vídeo(9) onde a preocupação maior são os efeitos deste tipo de trabalho sobre a saúde.

No mapeamento das possíveis origens dos problemas físico-psicológicos da atividade com terminais de vídeo, constatou-se que eles podem estar vinculados à estrutura e disposição dos equipamentos, à forma de apresentação das informações na tela do vídeo, ao conteúdo das ta-

refas e ao ambiente imediato, físico ou psicológico(10).

Dos efeitos do trabalho sobre a saúde, pode-se destacar, na atividade com terminais de vídeo as seguintes:

A) Fadiga Visual - "Consiste em um conjunto de sinais e sintomas de desconforto visual e ocular. Aparece mais rapidamente nos casos de trabalhos que requerem atenção visual intensa e prolongada"(11).

A fadiga visual pode ser caracterizada por sensação de tensão e peso no globo ocular, formigamento, vermelhidão e prurido nos olhos; aparecimento de manchas no campo visual; sintomas de cefaléias, cansaço, tontura e vertigens; sinais comportamentais voluntários ou involuntários devido a necessidade de minimizar o desconforto visual(12).

A fadiga visual ainda pode ter causa na má qualidade dos caracteres exibidos na tela do vídeo, iluminação inadequada, ofuscamentos e reflexos causados por fontes de luz. A temperatura do ambiente de trabalho, a distância operador-terminal de computador e a forma de trabalho podem determinar fadiga visual.

B) Problemas do Aparelho Locomotor - Nos terminais de vídeo são bastante frequentes as Lesões por Esfor-

ços Repetitivos (LER).

As contraturas musculares do corpo, mais especificamente da nuca, ombros, região dorsal e lombar, braços e mãos, são fruto de tensão e de posicionamento inadequado, além da inadequação dos próprios equipamentos. "Por L.E.R. definem-se os quadros músculo-articulares decorrentes de sobrecarga estática, no caso de contraturas posturais, e dinâmica, no caso de movimentos repetitivos."(13)

C) Fatores Psicológicos Ligados ao Trabalho Com Terminais de vídeo - Constata-se com frequência que não são apenas os problemas físicos que os digitadores estão sujeitos. Há também problemas vinculados ao bem-estar psicológico. Muitos problemas que aparentemente não tem causa definida são resultado de um transtorno psíquico que pode inclusive materializar-se em um ou mais sintomas físicos.

A atividade de digitação deve ter como preocupação a adaptação do trabalho ao trabalhador, pois acredita-se que esse fator, se não for respeitado, contribui para a elevação do estresse. O grande problema do trabalho com terminais de vídeo é a forma de organização do trabalho que, de um lado, utiliza as avançadas inovações técnico-eletrônicas em equipamentos e por outro lado, utiliza ainda a velha fórmula taylorista de controle dos indivíduos e da produção.

A fragmentação das tarefas, retira do trabalhador a possibilidade de identificar-se com o conjunto do trabalho. Além disso, favorece a intensificação do ritmo e a pressão do tempo. O digitador é tratado como um ator coadjuvante na cena do trabalho. O computador é a estrela e o homem um mero acessório.

Ademais, as constantes ameaças de substituição dos digitadores por terminais automáticos e inovações tecnológicas mais apuradas, consagram um quadro onde o trabalhador sente-se cada vez mais inseguro e desqualificado no trabalho.

Conforme relata SILVA (1991) num recente artigo sobre a situação dos digitadores surgidos nos bancos a partir da reforma bancária iniciada em 1964, e num dos capítulos de seu artigo que carrega um título sugestivo -"DIGITAÇÃO: O TRISTE PRESENTE DO TRABALHO DO FUTURO"-a-presenta entre outras questões o fato que a digitação está num crescente processo de extinção e que num futuro próximo os bancos caminham para a completa automação de seus serviços.

E acrescenta ainda mais:

A percepção de que podem ser substituídos facilmente provoca nos digitadores um profundo sentimento de insegurança profissional, que se torna ainda maior quando consideramos a consciência que têm de que a categoria de digitador, tal como existe hoje, está em processo de extinção:(14)

Também os registros dos tempos e das performances dos digitadores pelo computador geram um sentimento de tensão no trabalhador e lhe dão a impressão que seus chefes o vêem como alguém que só trabalha se estiver pressionado.

Diga-se de passagem, que o grande equívoco das organizações que têm como uma de suas atividades a digitação de dados, é não se dar conta que quanto mais fragmentado for o trabalho e quanto mais pressionado for o trabalhador, este sempre procurará, conscientemente ou não, uma forma de resistir ao super controle.

Se o trabalhador está insatisfeito é porque o trabalho lhe deixa um vazio. E vazio é o espaço deixado por algo que foi extirpado ou que deixou de existir.

Assim, pode ser entendido que o trabalho enquanto suposto de uma atividade escolhida pelo indivíduo, tem idealmente para este indivíduo uma das possibilidades de realizá-lo, preenchendo suas aspirações enquanto sujeito singular.



## II.III - O QUE FAZEM OS SUJEITOS ?

A informática assim como pode ser benéfica e facilitadora do trabalho e da produção do trabalhador, pode também, se não levar em conta características individuais físicas e psicológicas dos operadores, impedir a satisfação e a realização profissional(15).

No Brasil, a digitação de documentos em terminais de vídeo de computador surgiu primeiramente nos Bancos, onde o avanço tecnológico era buscado para facilitar a contabilização de suas contas e a de seus clientes. Atualmente, o progresso na informatização dos bancos é de tal monta, que alguns especialistas (Ver Silva, 1991) já anunciam que a digitação nos bancos está em fase de extinção. Ela estaria sendo substituída pelos novos equipamentos instalados nas agências bancárias, que funcionam dentro do sistema "on-line" (sistema de atualização de contabilidade instantânea) operados pelos caixas ou mesmo pelo próprio usuário através de caixas-eletrônicos.

Muito embora o sistema "on-line" já seja uma realidade, ainda é cedo para imaginar um Centro de Processamento de Dados de algum banco sem um setor de digitação. Além do mais, mesmo que aconteça efetivamente esse fenôme-

no, é preciso não esquecer que atualmente a Digitação está em pleno vigor e que existem muitas pessoas trabalhando nesta atividade, e por consequência, expostos a problemas orgânicos e psíquicos. Ademais, se daqui a dez anos a digitação não for mais necessária, por certo esses trabalhadores (assim se espera) estarão vivendo, trabalhando e quem sabe quais as sequelas dos trabalhos de digitação estarão sendo por eles suportadas

A digitação é aparentemente uma tarefa de conteúdo simples e fácil. Na verdade, embora tenha essa aparência, é uma tarefa que necessita de alguns requisitos básicos caracterizados pela destreza manual em digitação e manipulação de papéis e documentos, acuidade visual, estado físico adequado para suportar tempos prolongados na mesma posição (a coluna vertebral por exemplo é muito exigida uma vez que o digitador precisa fazer constantes movimentos do pescoço e ainda manter as mãos suspensas com relação ao corpo para executar as tarefas em frente ao terminal de vídeo).

Para que um digitador atinja um bom desempenho são necessários alguns meses de treinamento. Embora existam muitos digitadores no mercado de trabalho, a demanda por digitadores ainda é maior que a oferta de empregos. Este fenômeno (típico dos CPDs de bancos privados) possibilita compreender porque existe um sentimento de profis-

sional qualificado entre os digitadores.

Ocorre com muita frequência que estes profissionais trabalham em dois empregos como digitadores, o que é no mínimo curioso num país onde muita gente não consegue sequer um emprego.

Note-se também que o digitador de bancos particulares recebem um salário maior do que um funcionário qualquer de um banco. Além disso, aqueles que trabalham a noite, além de salário maior recebem adicional noturno e podem trabalhar durante o dia em outro emprego.

Ter dois empregos não é prerrogativa apenas dos digitadores de bancos particulares. Também nos bancos públicos é frequente entre os digitadores uma segunda atividade. Porém não é comum que esta seja de digitação.

O digitador, no desenvolvimento de seu trabalho executa movimentos bastante limitados. Basicamente, todo o seu corpo se posiciona para que algumas partes funcionem de forma coordenada e simultânea. Essas partes são os seus olhos e as suas mãos. Enquanto elas trabalham intensamente, o resto do corpo está tensionado para possibilitar que os músculos, nervos e tendões possam funcionar dentro do ritmo esperado pela atividade. É como se o resto do corpo fosse um guindaste responsável por suspender as mãos e os olhos, deixando-lhes livres para executar os movimentos de trabalho.

O fato dos músculos, ossos, tendões e nervos do resto do corpo agirem como guindaste, resulta num tensionamento e sobrecarga intensa de várias partes do corpo. A começar pela coluna vertebral e todos os músculos e nervos que a ela estão adjacentes.

Isto explica a incidência de dores cervicais e lombares, assim como a falta de movimentos dos membros inferiores contribui para gerar nos digitadores, adormecimentos (formigações), varizes e dores generalizadas nas pernas e pés, que são característicos da dificuldade de circulação sanguínea.

O trabalho de digitação obriga o corpo a permanecer quase imóvel por longos períodos. Enquanto isso, os dedos e tendões da mão e do braço direitos, movimentam-se com constância e rapidez, numa velocidade entre 130 a 300 toques por minuto, durante 6 horas com intervalos de 10 minutos por hora.

Isto é o que está assegurado na Norma Regulamentadora nº 17 que trata da Ergonomia no trabalho(16). O que não significa que os bancos cumpram-na rigidamente. Mesmo que cumprissem, é perceptível de imediato que ainda assim os digitadores estão expostos a um tempo de tensão muscular, óssea, neural e tendinal cinco vezes maior que a cada intervalo em que o sujeito recompõe uma postura normal ou ainda melhor, relaxada.

Os setores de digitação têm, nos últimos anos, sofrido uma constante diminuição quanto ao número necessário de digitadores para execução dos serviços. Tal diminuição se deve principalmente pelo aprimoramento do sistema de processamento de dados, onde muitos documentos são processados pelos caixas das agências, restando à digitação o processamento sintético dos dados de cada caixa.

Essa mudança do analítico para o sintético, não diminui a quantidade de dados informatizados nas contas. O que ocorre é que os lançamentos que outrora eram realizados após o expediente bancário pelos digitadores, passou a ser feito diretamente pelos caixas informatizados no mesmo instante em que os documentos são autenticados.

Desta forma se percebe que os bancos reduziram uma espécie de duplo trabalho para cada documento transformando o caixa num operador direto do computador através do sistema "on-line" (processamento instantâneo terminal-computador).

Mesmo assim, apesar da diminuição da quantidade de documentos que transitam pela digitação, este setor ainda é necessário para a atualização e fechamento das contas que têm lançamentos que não transitam por estes caixas (os chamados papéis extra-caixa), onde se incluem os cheques compensados com outras instituições financeiras.

A necessidade de análise de situação dos digitadores noturnos deveu-se a constatação, através de observação e leitura de trabalhos especializados, que esse cargo diferenciava-se dos demais nos bancos. Os digitadores surgiram nos bancos justamente no momento em que estas empresas começam a modificar a forma de prestar seus serviços diante da utilização de novas tecnologias que possibilitavam o aprimoramento e agilização dos serviços bancários.

Neste sentido, o setor de digitação pode ser considerado o núcleo do CPD. Por ele passam quase que a totalidade de documentos contábeis provindos das agências e que serão transformados em dados e lançados nas contas dos clientes e do banco.

#### II.IV - QUEM SÃO OS SUJEITOS ?

Ao analisar os dados é preciso advertir que se constatou diferenças marcantes entre os digitadores de CPDs de bancos públicos com relação aos privados.

Quanto aos salários, os *digitadores de bancos públicos* (quando se refere aos digitadores do banco federal conjuntamente com aqueles do banco estadual (dig-pbl), consideraram satisfatórios se comparados ao mercado, mas reclamaram que o salário vêm sendo corroído nos últimos anos. Os digitadores de CPDs privados consideraram seus salários satisfatórios e adequados à profissão. É preciso ressaltar que os salários dos digitadores de CPDs de bancos públicos são maiores que o dos digitadores de CPDs de bancos privados em até 70%.

Quanto ao grau de escolaridade, todos os entrevistados do banco federal tem curso superior ou o estão completando. Estes últimos aproveitam o trabalho noturno como forma de viabilizar o estudo em cursos superiores diurnos da universidade federal. Já os digitadores dos bancos privados e os do banco estadual têm no máximo o segundo grau completo, ou quando incompleto quase sempre a

interrupção se deveu, segundo eles, por motivos de incompatibilidade em continuar trabalhando e estudando ao mesmo tempo.

Quanto a faixa etária, nos digitadores dos bancos públicos ela é mais diversificada, podendo ser encontrado pessoas entre 22 a 45 anos. Enquanto que entre os digitadores dos bancos privados a faixa etária é mais homogênea variando entre 19 a 35 anos, concentrando-se mais entre 20 a 28 anos.

Quanto ao tempo de serviço, se entre os digitadores dos bancos públicos a média é de 10 anos, entre os digitadores dos bancos privados a média é de 4 anos.

Quanto a situação econômico-financeira, entre os digitadores dos bancos públicos todos possuem automóvel e/ou motocicleta e casa própria ou financiada, enquanto que entre os digitadores de bancos privados poucos tem automóvel ou motocicleta e a maioria mora com os pais, mesmo os casados (que são a minoria).

Com relação a satisfação/realização no trabalho, todos os *digitadores do CPD do banco federal (dig-fed)* se manifestaram insatisfeitos com o trabalho que realizam assinalando que sua permanência no emprego se deve principalmente ao salário e benefícios que recebem. Já os *digitadores de CPDs de bancos privados (dig-prv)* mostraram-se satisfeitos e realizados com o trabalho que executam. Ou-



trossim, entre os *digitadores do CPD do banco estadual* (dig-est) as respostas oscilaram entre a satisfação e a insatisfação com o trabalho.

Foi possível notar que com relação a satisfação/realização profissional, os digitadores que afirmaram estar insatisfeitos com o trabalho que realizam são todos dos bancos federal e estadual. Muito embora tenha ficado claro que todos os digitadores entrevistados do banco federal são insatisfeitos e não realizados, no banco estadual ocorrem respostas de insatisfação e também de realização profissional.

Ocorre que no banco federal os digitadores associam a satisfação à realização. A este respeito essas duas respostas abaixo ilustram o sentimento daqueles digitadores:

Não. Como vocês falam em psicologia: incompatibilidades. Incompatibilidade vocacional, incompatibilidade ideal, incompatibilidade de afinidades. Não tenho afinidade no trato com papéis nem com a máquina, nem com o tipo de serviço em geral. Também não tenho a mínima vontade de criar este gosto, de aprender a gostar. Simplesmente é um sacrifício necessário, de [para] manter a independência financeira até me formar [na profissão que escolhi].  
(dig-fed)

...O banco não me realiza como profissão, mas o emprego não é ruim, principalmente no atual contexto econômico-social. A empresa não é ruim. A atividade é que é uma porcaria, não realiza. Sempre sonho com a

profissão de professor. Ser professor eu acho, é uma das funções onde você tem um envolvimento emocional com as pessoas, dos maiores. O problema é que professor ganha muito mal. Não penso em terminar pedagogia e sair do banco. Mas continuar no banco e dar aulas, nem que seja de graça, prá pelo menos equilibrar um pouquinho. (dig-fed)

Já no banco estadual ocorreram respostas afirmando tanto a satisfação como a insatisfação. Quanto àqueles insatisfeitos o que se notou foi a desvinculação entre insatisfação e não realização. Alguns afirmaram estarem insatisfeitos mas realizados. De algum modo vinculam a satisfação/insatisfação ao aspecto conjuntural (políticas salariais e administrativas), e a realização/não realização ao aspecto estrutural da empresa (políticas de benefícios sociais e de ascensão profissional).

Eu gosto do banco e do meu setor, embora eu ache que nós [os digitadores] somos muito discriminados, esquecidos e mal remunerados, comparados a outros funcionários do banco que trabalham muito menos que nós. Acho que porque trabalhamos de noite, a administração geral não sabe que nós existimos. (dig-est)

Olha, no começo foi toda uma novidade, tudo era festa né. Hoje tá uma coisa mais comum prá mim. O serviço não me satisfaz mas eu gosto de trabalhar lá pelo horário e pelo pessoal, além de reconhecer que poucas empresas têm um sistema assistencial como a nossa. (dig-est)

Um outro digitador do banco estadual, embora tenha afirmado que se realiza plenamente com seu trabalho,

seu discurso apresenta ambiguidades, denotando insatisfações com o setor pela forma de condução do trabalho pelas chefias e da política administrativa do banco, julgando nele haver protecionismo em relação a alguns e perseguição quanto a outros. Sua forma de caracterizar a realização profissional está revestida pela sua filosofia (espírita). Ele busca a realização considerando-a um valor a ser alcançado. Em suas palavras:

Considero que o trabalho é um bem e é eterno. A vida também é eterna e incessantemente a realização do ser será o trabalho. Então isso faz eu me esforçar no sentido de gostar do trabalho, me realizar.  
(dig-est)

Na sequência da sua resposta pode ser extraído este outro fragmento:

O que me irrita muito no banco é a atuação de alguns chefes que protegem algumas pessoas e perseguem outras. Eu já fui muito perseguido por falar o que sinto e já perdi um cargo de confiança por isso, o que me magoou profundamente.

Com relação a estar ou não satisfeito e realizado, nos bancos privados essa questão é bastante diferente do que nos bancos públicos. Basta ver que todos os entrevistados afirmaram estarem satisfeitos com o trabalho e consideraram estarem se realizando com a digitação. Ao que parece, suas respostas denotam um nível menor de aspiração profissional, e isso aparentemente pode ser explicado pela história profissional desses digitadores. Antes de serem

digitadores, trabalharam em outras atividades pior remuneradas, mais exaustivas e com menos status. É o caso dos entrevistados que mencionaram terem exercido profissões tais como: cobrador de ônibus, mecânico de automóveis, balconista de loja comercial, etc.

Os sentimentos sobre a realização profissional podem ser ilustradas com estas três respostas a seguir:

Sim. É uma coisa que eu gosto de fazer. Quando comecei tava uma época difícil de emprego. Hoje tá mais fácil, mas já acostumei e é uma coisa que eu gosto de fazer, de digitar.  
(dig-prv)

Antes de ser digitadora eu era balconista. Aí o banco estava contratando para aprender a digitar. Se em três meses você desempenhasse o que eles queriam, seria contratado. Aí eu me esforcei e consegui atingir a média que eles queriam. Agora que já trabalho a dois anos, sou muito rápida e agradeço a Deus por ter me propiciado essa chance. Eu me sinto realizada.  
(dig-prv)

Eu já era digitadora na contabilidade da [empresa de confecções]. Quando apareceu a oportunidade para entrar como digitadora no banco eu não pensei duas vezes. Fiz o teste e passei. Estou muito feliz aqui.  
(dig-prv)

Cabe ainda registrar como a cultura esboça o conceito de satisfação no trabalho. Ao que parece é comum se dizer que é pedir demais ter um emprego e ainda alcançar satisfação nele. Parte-se de uma concepção que o tra-

balho é o sacrifício necessário para viabilizar meios de encontrar satisfações de necessidades através dos lazeres ou dos projetos pessoais.

Esta forma de conceituar o trabalho remonta ao tempo dos escravos. Havia, num tempo longínquo um instrumento de tortura para castigar os escravos renitentes ao trabalho ou aqueles que tentavam fugir da escravidão. Este instrumento chama-se "tripalium", por ser um instrumento escorado por três pés de pau, tendo as vezes pontas em ferro. A palavra "tripalium" deriva do verbo latino "tripaliare", que significa: padecer, sofrer por tortura. De "tripaliare" originou-se a palavra trabalho, e, como se vê, muito de sua significação originária foi conservada (17).

Além do mais a própria noção de trabalhador satisfeito em nossa sociedade é extremamente tendenciosa como bem adverte FRIEDMANN (1983):

Antes de tudo, em nossas sociedades competitivas e conformistas onde o indivíduo de aparência jovial e contente é, frequentemente, considerado como alguém bem ajustado, um sujeito que venceu, e onde, em contrapartida, aquele que manifesta insatisfação no trabalho é encarado como uma espécie de fracassado, muitas pessoas, que se sentem insatisfeitas, hesitam, sob a pressão do meio, em confessa-lo a si próprias e menos ainda ao seu círculo de relações. Além disso, há os que não só não se confessam sua insatisfação, como se dizem e se crêem felizes e satisfeitos em

seu trabalho, sem o serem realmente(18).

De fato, esse fenômeno é curioso. Será possível verificar nos digitadores esse receio de declarar sua insatisfação? Alguns digitadores disseram estarem plenamente satisfeitos com o trabalho de digitação, embora no confronto do próprio discurso essa certeza se esvai em contradições. Note-se o seguinte fragmento: "...mas já acostumei e é uma coisa que eu gosto de fazer, de digitar.". A frase afirma ao mesmo tempo: resignação e prazer.

Pode parecer exagero mas esse tipo de sustentação de afirmação denota como o processo de formação de subjetividades procura transformar no indivíduo inclusive os parâmetros de qualidade de vida, de objetivos futuros e de níveis de aspiração profissional.

Obviamente que a formação do sujeito dócil, também depende da sua formação cultural e familiar. Um estudo muito interessante neste sentido foi desenvolvido por SEGNIINI (1988 e 1990), onde a autora demonstra que as organizações Bradesco procuram selecionar seus funcionários de acordo com seus antecedentes culturais e familiares, além do que a própria instituição adota uma série de princípios morais como pilares da edificação reta e digna que seus trabalhadores devem cultuar.

Esta empresa, segundo a autora constrói uma verdadeira liturgia para seus empregados, onde estão previs-

tos hábitos de comportamento e asseio pessoais que devem ser levados ao mais pleno rigor, tanto nas empresas pertencentes ao grupo Bradesco quanto nas escolas mantidas pelo grupo, e que pretendem, em última instância, formar futuros profissionais para trabalharem nesta organização.

As escolas profissionais mantidas pela Fundação Bradesco atendem pessoas da classe pobre, que não possuam antecedentes criminais ou políticos. A cultura de valores morais das famílias de baixa renda apresenta um elevado valor a dignidade e a honestidade, apregoando ainda, conforme Segnini, o sentimento de que é possível através do trabalho exaustivo alcançar os mais elevados postos dentro de qualquer organização(19).

Assim esta organização procura cultivar e manter acesa a chama da cultura moral cristã, que está mais consolidada nas camadas de média pobreza de nossa sociedade.

O fato é que a insatisfação está presente na grande maioria das profissões da atualidade, uma vez que a fragmentação das tarefas é uma prática generalizada no sistema capitalista de produção. Mas quando a insatisfação não encontra meios de escape nem dentro e nem fora do trabalho, a situação desses trabalhadores complica-se ainda mais

E, na medida que sua satisfação é abortada ou extinta em virtude da falta de significação de seu traba-

lho, surge para ele um hiato que de uma maneira ou de outra influenciará no seu modo de viver a realidade.

O indivíduo pode tentar preencher esse vazio através de compensações, como por exemplo os "hobbies" ou ainda através de uma outra atividade profissional plena de satisfações.

O exercício de uma segunda atividade, não é característica exclusiva dos digitadores de bancos privados. Estes quando têm dois empregos, o segundo também é como digitador. Já no caso dos digitadores de bancos públicos, o segundo emprego nunca é como digitador, mas em diversas profissões, tais como pequeno comércio, profissão liberal, "bico informal", ou ainda prestação de serviço especializado.

Pode ocorrer entretanto, que muitos trabalhadores não procurem atividades mais completas para compensar sua frustração com o trabalho. Ao contrário, algumas vezes desorganizam sua vida fora do trabalho e estimulam tendências agressivas por meio das quais a personalidade procura se afirmar. Isto pode ocorrer através do uso reiterado de drogas as mais diversas, ou do hábito dos jogos de azar e de apostas, ou do hábito de consumos incontroláveis, ou da procura de divertimentos agressivos ou tensos, ou ainda da conversão de sua frustração em violência transferida para familiares ou outras pessoas(20).



Com relação aos tipos de tarefas, ambiente de trabalho, formas e objetivo de controle, não se constataram diferenças significativas. Entretanto, o que difere são as reações dos sujeitos nas instituições. Há portanto uma diferença quanto ao grau de sujeição, relativamente maior nos bancos privados em função da forma como são encarados os recursos humanos por parte da administração desses bancos.

Por outro lado, nos bancos públicos, em parte por terem efetivado um processo histórico mais consistente de lutas reivindicatórias e em parte pela própria estrutura política das empresas e das políticas de recursos humanos adotadas, os controles e as disciplinas são mais amenos do que nos bancos privados.

Há nos bancos públicos uma estabilidade formal (no caso do banco estadual pesquisado, onde o funcionário adquire estabilidade no emprego quando completa 5 anos de efetivo exercício) ou informal (no caso do banco federal pesquisado, onde muito raramente ocorrem demissões sem justa causa), que garante maior tranquilidade a esses trabalhadores, se comparados àqueles dos bancos privados, onde não só não há qualquer estabilidade como também o grau de rotatividade da mão-de-obra é elevada.

É fácil notar que nos bancos privados, a maior preocupação dos digitadores está relacionada com a perma-

nência e manutenção do emprego, o que por si só já é um fator que gera medo e submissão ao controle.

Outra característica importante de diferença entre os bancos públicos e privados é que no banco federal principalmente, os digitadores alcançaram uma estabilidade econômica, financeira e profissional (a nível de formação técnica) e trabalhista, enquanto que nos bancos privados todos esses terrenos constituem campos de instabilidade permanente.

A literatura sobre o tema, tem indicado que um trabalho intensivo, repetitivo, monótono, fragmentado, e além de tudo controlado rigidamente, avaliado de forma inadequada e mais ainda, equipado inadvertidamente é o ambiente propício para instalação de problemas físicos e principalmente psicológicos. Um ambiente deste tipo parece ser comum nos setores de digitação dos CPDs.

NOTAS DO CAPÍTULO II

- 9 - Lys E. Rocha et alii. O trabalho com terminais de vídeo. DRT-SP, 1989.
- 10 - idem, ibidem.
- 11 - idem, p.6
- 12 - idem, p.7
- 13 - idem, p.12
- 14 - idem, p.20
- 15 - Roque Ap. da Silva e Marcia de P. Leite (orgs). Modernização tecnológica, relações de trabalho e práticas de resistência. p.125
- 16 - Ver em anexo a Norma Regulamentadora nº 17, extraída de: Segurança e medicina do trabalho. Atlas, 1991.
- 17 - Suzana Albornoz. O que é trabalho. São Paulo, brasileira, 1986, p.11
- 18 - Idem, p.168
- 19 - Líliliana Segnini. A liturgia do poder: trabalho e disciplina. São Paulo, Educ, 1988. Ver também sobre o mesmo assunto, o artigo da autora: Sobre a identidade do poder nas relações de trabalho. In: Fleury e Fischer (coord) Atlas, 1990, p.89-112.
- 20 - G. Friedmann. O trabalho em migalhas. p.157

## CAPÍTULO III - O DIAGRAMA DO CONTROLE SOBRE OS DIGITADORES.

### III.I - O DISPOSITIVO PANÓPTICO DO SÉCULO XVIII SOBREVIVE NO SÉCULO XX.

Nos setores de digitação dos CPDs dos bancos é possível perceber que a distribuição dos indivíduos na sala de trabalho possibilita ao chefe a visualização de todos os digitadores sem que seja necessário fazer qualquer esforço para observá-los.

Geralmente a mesa do chefe fica de frente para os terminais de digitação enquanto que estes ficam de perfil para o chefe. O espaço é de tal forma esquadrihado que caso aconteça de um digitador levantar de seu terminal para sair da sala ou conversar com um colega, sua ação é imediatamente notada pelo chefe. O espaço é arranjado desta forma justamente para coibir que os digitadores transitem pela sala, conversem ou saiam. Ele também impõe a auto-vigilância no digitador uma vez que o espaço está assim

organizado para facilitar o respeito às normas disciplinares existentes no setor.

Essa forma de organização do espaço representa exatamente o que Foucault denominava como o domínio do visível, e, talvez um dos conceitos mais intrigantes ainda hoje seja justamente o do panóptico, esse dispositivo de vigiar e de impor um certo comportamento e instalar no sujeito a idéia de vigilância permanente para que este mesmo atinja o auto-controle e não infrinja as normas a que está submetido.

De acordo com Michel Foucault, o panóptico foi idealizado pelo jurista Jeremy Bentham no século XVIII com o objetivo de criar um projeto de prisão modelo. O panóptico foi concebido com uma forma arquitetônica circular, onde os prisioneiros deviam ser colocados em compartimentos individuais, fechados nas laterais por paredes, vazados nas duas extremidades por janelas, uma para o exterior por onde entraria a luz e outra para o interior em frente a um torre central. Na torre estaria um sentinela que, por sua posição estrategicamente favorável, teria em sua mira todos os movimentos de cada um dos detentos sem que estes pudessem ver ou prever em que momento estariam sendo observados, graças a disposição de biombos e persianas colocados na torre para impedir a detecção da presença ou da posição do vigia(21).

Tratava-se pois de estabelecer no vigiado a idéia de vigilância constante mesmo que não houvesse ninguém na torre. Com o panóptico portanto, o poder não é mais concebido como propriedade de alguém ou de uma classe.

Foucault em grande parte de sua obra traça uma genealogia do poder, preocupando-se não em localizá-lo mas em compreender sua dinâmica por dentro das relações. Ele mostra que o poder é uma "maquinaria de que ninguém é titular". Preocupa-se em demonstrar que o poder não é uma negatividade mas que possui em si uma eficácia produtiva, e isso explicaria o fato de ele ter como alvo o adestramento do corpo humano.

É dentro desta concepção que surge na sociedade moderna o dispositivo panóptico, que, visava adestrar o corpo através da instauração da disciplina e da vigilância. Assim o poder não atua a partir do exterior nem a partir do interior da relação. Ele é a própria relação.

MACHADO (1979) adverte que o poder não é um objeto natural, algo que existe por si só e que é exercido sobre os indivíduos que o detém como um bem, mas uma prática social constituída historicamente(22).

As disciplinas trabalham com os corpos, manipulando-os, moldando suas respostas comportamentais, fabricando um tipo de sujeito necessário à manutenção da socie-

dade capitalista moderna(23)

Disciplina é um tipo de organização do espaço distribuindo e isolando os indivíduos em espaços individualizados, classificatórios e combinatórios. E além disso é o estabelecimento de uma sujeição que objetiva o máximo de rapidez e de eficácia(24)

A vigilância como principal instrumento de controle, quando contínua e permanente, produz um saber sobre cada indivíduo observado possibilitando a dominação de informações as mais pessoais do indivíduo. Isso permite a produção de uma subjetividade domesticada que sirva aos interesses da sociedade capitalista.

O homem neste sentido, tendo seu comportamento regulado, seu prazer normalizado, seu discurso interpretado, com o intuito de fazer aparecer o indivíduo separado, comparado, avaliado e hierarquizado, é produto do poder e ao mesmo tempo objeto do saber(25)

O panóptico, um dispositivo de moldar o comportamento através da vigilância e do controle permanente, produz no indivíduo a incorporação da idéia de estar sendo vigiado, criando assim o comportamento de auto-vigilância.

Todos os dias o poder que controla gera uma série de informações, que vão constituir um saber sobre cada um dos digitadores.

Este saber será o sustentáculo para a avaliação

do desempenho de cada funcionário. Saídas constantes da sala podem caracterizar falta de dedicação e interesse. Terminar a tarefa e não solicitar uma nova pode ser indício de falta de cooperação e iniciativa. Atrasos na entrada do trabalho e prolongamento dos intervalos pode ser característica de indisciplina. Baixa média de toques por hora pode significar pouca produtividade.

Se não bastasse que os critérios avaliativos são "objetivistas" demais ao não levar em conta o indivíduo, suas motivações e seus problemas como influenciadores do comportamento no trabalho, também, o fato de existir um controle acirrado sobre o comportamento dos indivíduos tende a provocar nele um empenho automatizado para aumentar a produtividade. E, ainda mais, a natureza das tarefas de digitação, que aglutinam monotonia, repetitividade e intensidade, são por si só suficientemente desmotivadoras, uma vez que elas são fragmentadas ao máximo para poderem ser executadas com velocidade e para facilmente localizar erros de digitação.

Desse modo é fácil constatar a existência de um dispositivo de controle dos digitadores que, embora seja necessário manter as devidas proporções, equivale ao dispositivo panóptico largamente utilizado nas penitenciárias.

É preciso insistir na advertência de que esses



dois dispositivos "apenas" se equivalem devido obviamente as peculiaridades de uma instituição prisional frente àquelas de uma instituição financeira. Cabe dizer que estas instituições têm em comum o objeto a ser disciplinado - o corpo -. O objetivo do disciplinamento do corpo nos dois casos visa a constituição e manutenção de uma subjetividade adequada aos interesses institucionais.

### III.II - UM NOVO MODELO PANÓPTICO.

Pode ser temeroso afirmar que nos Centros de Processamento de Dados dos bancos existe um asseveramento do controle disciplinar, superando as disciplinas impostas para os demais setores de bancários ?

Pode ser temeroso afirmar tal coisa quando se trata de analisar um CPD como um todo. Num CPD existe uma diversidade de atividades que, se por um lado todos estão direta ou indiretamente envolvidas com o processamento de dados, por outro, existem diferenças marcantes que influenciam notadamente as formas de produção e relacionamento do pessoal. Assim, existem diferenças de:

- natureza: serviços de apoio (malotes, telex, telefones, etc.)
- horário : serviços executados pela manhã e/ou tarde que não tem horários predeterminados para serem concluídos.
- tempo : serviços que mesmo à noite não tem esquemas rígidos para conclusão em tal ou qual momento.
- espaço : serviços realizados em salas diferenciadas. Exceto a digitação e a compensação de cheques, os outros serviços possuem salas onde são aglutinadas equipes de

trabalho que tem tarefas realizadas em grupo.

Ocorre porém que a única atividade em que a tarefa é totalmente individualizada é a digitação. Na digitação os trabalhadores estão dispostos individualmente em terminais de video e devem dar conta de um determinado volume de trabalho. A digitação também é a única atividade que o computador auxilia no controle dos digitadores, através de software acoplado ao computador central que é capaz de listar a quantidade de trabalho, o tempo efetivamente trabalhado, a quantidade de vezes que o digitador interrompeu o trabalho, e também, a média de trabalho por hora de qualquer digitador, além da média geral dos digitadores. Nenhum outro setor do CPD tem possibilidade de saber exatamente quanto foi produzido por cada um de seus funcionários.

Há ainda outra peculiaridade no setor de digitação. Os chefes de setor não tem outra atribuição além de vigiar o andamento e comportamento de seus subordinados, já que o "check-in" do serviço é feito pelo próprio computador. Portanto sobra tempo para que os chefes fiscalizem e observem seus subalternos em todo e qualquer momento do trabalho.

Há ainda mais, a disposição geográfica do setor, onde os digitadores permanecem isolados alguns metros uns

dos outros, fazendo com que toda e qualquer comunicação entre eles chame a atenção dos chefes, já predispostos e disponíveis para impedir que conversas, "bolinhos", discussões, surjam dentro do setor.

Cabe aos chefes na digitação, controlar o movimento dos sujeitos, adequando-os aos tempos exigidos para execução de cada parcela da tarefa.

Por lei (NR-17) é garantido ao digitador que a cada 50 minutos de digitação haja um intervalo de 10 minutos. A própria lei acaba tendo um efeito moral nos digitadores evitando conversas e distrações dentro dos 50 minutos de trabalho. As próprias chefias, consideram os intervalos de trabalho uma regalia, e julgam inadmissível que os digitadores utilizem o tempo de trabalho para outras atividades que não sejam as pertinentes ao serviço. Assim, telefonemas, utilização dos sanitários, conversas com os colegas, só são permitidas, ou pelo menos toleradas, nos intervalos de cada hora de trabalho.

O estatuto do controle na digitação reza o silêncio, a imobilidade, a atenção absoluta dos homens enquanto as máquinas estiverem funcionando.

A organização do trabalho nos setores de digitação obedece um rígido esquema de disciplina através do controle montado sobre o tripé tecnologia-observação-geografia, com o objetivo de reduzir as resistências dos em-

pregados e facilitar o fluxograma das atividades vinculadas ao processamento de dados.

Por outro lado, o mesmo tripé de vigilância e controle, tem como objetivo implícito, a produção de comportamentos, hábitos e atitudes que pretendem a domesticação das respostas dos digitadores.

Portanto, há uma maquinaria tríplice de controle (tecnológica, visual e espacial) que procura garantir ao serviço de digitação um andamento desprovido de variáveis que intervenham na produção.

DELEUZE (1986) mostra em sua leitura sobre a obra de Foucault, que o panóptico pode ser definido como controle óptico concreto, ou então, como uma maquinaria aplicada ao visível mas que atravessa o discurso (o enunciável), num espaço restrito e numa população determinada. Esta segunda determinação do panóptico, (que é aplicado no visível - as relações concretas - mas que atravessa o enunciável - o discurso que controla), é definida por Deleuze como a fórmula abstrata do panóptico que pretende "impor uma conduta qualquer a uma multiplicidade humana qualquer de indivíduos", desde que pouco numerosa e em espaço limitado(26)

Deste modo, este novo panóptico é um dispositivo para pequenos espaços e para poucos indivíduos, onde não apenas o domínio do olhar seja possível.

Baseado nos comentários de Deleuze sobre a obra de Foucault e sobre um dos últimos trabalhos de Deleuze (27), ARDITI (1992) adverte que as mudanças sociais estão originando outro tipo de organização social. Concluindo como Deleuze, Arditi adverte que a partir da 2ª guerra mundial nasce uma nova ordem mundial que modifica a sociedade. Esta modificação da sociedade pode ser notada pelos dispositivos de controle que, cada vez mais são abertos e contínuos, diferindo da sociedade moderna onde estes eram fechados e descontínuos.

O dispositivo panóptico nesta nova ordem social também sofre mudanças. Com o desenvolvimento das pesquisas em informática e as conseqüentes adaptações tecnológicas advindas, já não é nem necessário, nem funcional, um dispositivo baseado unicamente num modelo arquitetônico de controle(28). Vale ressaltar o texto de Arditi sobre o assunto:

Ante esta situación, el panoptismo primitivo - la visibilidad del poder y la capacidad visibilizadora de su mirada - se fue convirtiendo en un panoptismo más sofisticado basado en las tecnologías de la información y la difusión del uso de ordenadores. Esto permitió que las formas de control perdieran cierta visibilidad: hubo un desplazamiento de la visibilidad física hacia una visibilidad virtual - o por lo menos una complementación entre ambas - a medida que el control se convertía en flujos de información cruzada, instantánea y simultánea(29).

Nos Centros de processamento de dados, principalmente nos setores de digitação, pode ser verificado que não é apenas o controle dos chefes que têm sob sua mira os seus subordinados. Uma vez que os digitadores operam terminais de computador que possuem programas capazes de detectar quem, quando e por quanto tempo está operando tal ou qual terminal, é possível inferir que neste caso o panoptismo já não é apenas arquitetônico, mas também virtual e visiônico.

O panóptico pretende o controle perfeito e absoluto sobre as pessoas. Mas cabe pensar se apesar desta forma tríplice esse controle é possível. A medida que se exerce o controle, é desencadeada uma reação que procura combater a dominação. Isso permite pensar que, se o poder é o resultado de uma correlação de forças em conflito, e se o poder é uma maquinaria de que ninguém é titular, pode-se então evidenciar que o objetivo de absolutização do controle é impossível. Haverá sempre forças resistindo ao controle.

Pode-se imaginar a diferença de comportamento dos alunos de uma escola quando a professora está na sala de aula e quando ela não está. O mesmo pode ser pensado sobre os digitadores quando estão ou não na presença do chefe, muito embora sua presença, graças ao controle do

computador, não é completamente imprescindível.

Apesar de haver uma desigualdade de forças entre aquele que manda e aquele que obedece, é preciso verificar que o segundo não é pura passividade. Não há posições estanques. Não há um lado que detém o poder e outro lado que obedece. Há alternância de atividade/passividade, muito embora aqueles que controlam tenham supremacia. Há uma desigualdade de forças, porém isto não implica que a força mais poderosa é capaz de destruir a força que resiste.

Mesmo nessa situação de desigualdade de forças, o que se percebe é que não há possibilidade de existir um mecanismo de controle perfeito, ou seja, que consegue domínio absoluto sobre um ou mais indivíduos. O poder pode ser compreendido como um diagrama representado por um círculo não totalmente fechado e incapaz de fechar-se completamente. Há sempre algo que escapa e que, por conseguinte, impede o fechamento do domínio. Há sempre um buraco por onde escapa algo não dominável.

Conforme descreve ARDITI (1991), amparado no conceito de RIZOMA desenvolvido por Deleuze e Guattari: *"El rizoma es una suerte de anillo que nunca completa su círculo; es el mapa de un conjunto conceptual, no su representación verdadera."* (30)

Nesse sentido pode-se considerar novamente com ARDITI (1991) que



"nenhum efeito panóptico puede ser exhaustivo, ya que la presencia de tácticas demuestra que la más fuerte de las estrategias(31) (voluntades de poder, espacios codificados) es siempre de carácter rizomático. Ninguna sociedad puede moldear por completo a sus rebeldes impenitentes; ninguna estrategia puede determinar exhaustivamente el tipo de fenómenos que surgen cual colonias en el interior de su espacio(32)

Isto pode ser verificado num setor de digitação pelo simples fato de que existe a necessidade permanente das empresas em manter o controle e a vigilância de forma rígida, metódica e ininterrupta. Se tal fato não ocorresse ou deixasse de ocorrer apenas por um dia, poderia a partir disso gerar nos digitadores um comportamento que provavelmente fugisse àquele estabelecido pelas normas da empresa podendo inclusive reforçar o sentimento de resistência dos digitadores.

No entanto, por mais que o poder baseado no tripé tecnologia-observação-geografia pretenda inviabilizar qualquer forma de resistência, esta acaba sempre por ocorrer através de novas táticas criativas.

### NOTAS DO CAPÍTULO III

- 21 - Para maiores detalhes sobre a descrição do panóptico, ver em Michel Foucault. *Vigiar e punir*, principalmente o cap 1 da 1ª parte e o cap 3 da 3ª parte. Ver ainda de M. Foucault a compilação de artigos organizada por Roberto Machado: *Microfísica do poder*, onde o tema aparece constantemente. Ver também um artigo de Arlindo Machado: *Máquinas de vigiar*, onde ele debate sobre o panóptico na atualidade.
- 22 - Roberto Machado. *Introdução: Por uma genealogia do poder*, p.x. In: M. Foucault: *Microfísica do poder*.
- 23 - *idem*, *ibidem*, p.xvii
- 24 - *idem*, *ibidem*, p.xvii-xviii
- 25 - *idem*, *ibidem*, p.xx
- 26 - Gilles Deleuze. *Foucault*. p.43
- 27 - Gilles Deleuze. "Postscript on the societies of control" (1990), *October* nº 59, MIT press, Invierno 1992, pp.3-7
- 28 - Benjamin Arditi. *La intervención social ante las transformaciones de la política*. p.7
- 29 - *Idem*, *ibidem*, p.7-8
- 30 - *Idem*, *Conceptos*. p.113
- 31 - Os conceitos de tática e estratégia, Arditi recolhe de Michel de Certeau, onde para este estratégia significa a conquista de um espaço próprio, institucionalizado, onde funciona uma prática panóptica que busca converter o estranho em objetos calculáveis e controláveis dentro de seu próprio campo de visão... Por outra parte, a tática corresponderia ao que Certeau sugere ser um tipo de ação calculada, só que carente de um espaço ou domínio próprio e deve operar no terreno que lhe é imposto, o do outro. (CERTEAU apud ARDITI. *Conceptos*, p.115)
- 32 - Benjamin Arditi. *Conceptos*, p.115

## CAPÍTULO IV - PODER E RESISTÊNCIA.

### IV.I - A PRODUÇÃO DA SUBJETIVIDADE.

Antes de mais nada, é notório que seja ressaltado que o fato desse estudo estar preocupado com as relações de poder nas instituições financeiras, notadamente com o que acontece com os digitadores dos CPDs, não impede que se diga que o indivíduo quando ingressa na instituição (torna-se um digitador), já tem uma história onde se formou sua identidade.

Esta identidade começa a formar-se a partir de seu ingresso no mundo, onde o grupo familiar aos poucos vai repassando costumes e valores constituídos e reconstituídos pela civilização ocidental.

A partir da incorporação da moralidade de seu povo, o indivíduo começa a passar por vários rituais (das fases de desenvolvimento, da escola e da escolarização, de religiosidade, etc.) os quais terminam por configurar seu processo de socialização. Pela ritualização que acaba sen-

do imposta, surge a subjetividade que constitui-se como a dobra\* das forças que agem sobre o indivíduo. Isto quer dizer que a subjetividade é resultado da ação do social sobre o indivíduo. É a absorção dos valores, hábitos e comportamentos presentes no social, e que são "incorporados" pelo indivíduo.

O indivíduo é a sociedade singularizada, o que conseqüentemente faz com que a sociedade não seja outra coisa que o indivíduo universalizado. Pode-se dizer como CASTORIADIS (1987/1992) que os indivíduos não são outra coisa que a sociedade mesma, ou, nas suas próprias palavras:

Os indivíduos são feitos, ao mesmo tempo que eles fazem e refazem, pela sociedade cada vez *instituída*: num sentido, eles são a sociedade(33)

Importante também é a definição apontada por CASTORIADIS (1987/1992) sobre o poder como...

...a capacidade, para qualquer instância que seja (pessoal ou impessoal), de levar alguém (ou vários) a fazer (ou a não fazer) o que, entregue a si mesmo, ele não faria necessariamente (ou faria talvez), é imediato que o maior poder concebível é o de pré-formar alguém, de tal modo que por *si mesmo* ele faça o que queríamos que fizesse, sem nenhuma necessidade de dominação (Herrschaft) ou de poder explícito para levá-lo a ... (34)

Consoante a Castoriadis, também Foucault partilha de concepções semelhantes. Basta lembrar MACHADO (1979) na introdução da Microfísica do Poder, quando diz que uma das teses fundamentais da genealogia do poder é que "o poder é produtor de individualidade. O indivíduo é uma produção do poder e do saber."(35)

Vale lembrar também GUATTARI (1986) quando contesta a concepção de sujeito segundo a qual este seria decorrência de uma suposta natureza humana. Como contraponto Guattari propõe a idéia de uma subjetividade maquínica, ou seja, essencialmente "fabricada", "modelada", "recebida", "consumida"(36).

Adverte ainda Guattari, que a fabricação da subjetividade do operário não depende apenas das escolas profissionalizantes. Segundo ele:

Há tudo o que se passou antes, na escola primária, na vida doméstica - enfim, há toda uma espécie de aprendizado que consiste em ele se deslocar na cidade desde a infância, ver televisão, enfim, estar em todo um ambiente maquínico.(37)

Nesse sentido, o indivíduo é uma entidade jurídica, construída, esquadrinhada. Em uma palavra é o corpo. A subjetividade (os sentimentos, as emoções, os pensamentos), não é interioridade. Ao contrário, é o exterior, dobrado para dentro. A subjetividade é fabricada pelas for-

ças do lado de fora (poder). Ela é a dobra do fora (dehors) portanto não é produto de uma interioridade.

Nesse sentido, as disciplinas assentam uma forma de controle sobre o indivíduo, procurando sujeitá-lo às normas consideradas pertinentes pela empresa. O objetivo é transformar cada indivíduo numa ilha isolada, incapaz de esboçar qualquer reação contra o sistema. Essas disciplinas procuram construir um sujeito submisso através do controle rígido. Esse fragmento de entrevista (dig-est) reproduzido a seguir ilustra bem isso: *"Eles [os chefes] não conseguem ver ninguém, minimamente que seja, escapando das normas do CPD."*

A disciplina visa intimidar, visa construir no indivíduo a impressão de impotência. Ela deve ser incorporada como valor inquestionável pelo digitador. *Ela procura impor-se no imaginário do digitador como uma lei natural que não deve ser burlada. Deste modo se o indivíduo tentar burlá-la, ele mesmo deve concluir que merece punição.* Quando perguntado se eles (os digitadores) se irritam com o controle disciplinar, as respostas demonstravam o quanto já estavam sujeitados ao controle:

*Olha, já me irritou muito. Agora acho que minha cabeça já absorveu isso. O banco sempre vai criar formas de barrar aquele que sai do esquema. (dig-fed)*

Sei que não adianta reclamar nem espernear. Se você fala vira alvo. Então o melhor é ficar quieto e só falar deste tipo de coisa com alguém que você tenha a certeza que pensa a situação como você. (dig-est)

A vigilância impõe pois ao indivíduo, a incorporação do controle sobre si mesmo como forma de defesa, i. é., para evitar sofrimento e humilhação. O fragmento a seguir deixa evidente o estado de auto-vigilância que os digitadores se impõem:

Sempre ele [o chefe] naquela mesa dele e a gente nas máquinas. E a gente tem que se autocontrolar mesmo senão tá sempre recebendo advertência. (dig-est)

Note-se que, em qualquer CPD, a obediência é uma exigência para permanecer no emprego ou no horário (no caso específico dos bancos privados). Ressalte-se que principalmente nos CPDs de bancos públicos há por parte das chefias a utilização dos casos particulares de cada um como forma de manter os funcionários submissos ao seu poder.

O auto-controle gerado pelas normas de disciplina e vigilância pode ser encontrado em todos os digitadores em quaisquer CPDs. Um entrevistado do banco federal disse o seguinte: "Há um auto-controle da gente. A gente meio que incorpora o que eles querem que a gente faça." E um digitador de um banco privado disse: " O pessoal lá já tá acostumado naquele ritmo, para um não ter que carregar

*outro nas costas. Eles sabem que tem que tocar, e todo mundo ajuda."*

Desse modo, o auto controle favorece um estado de medo, conduzindo o sujeito ao isolamento. Neste sentido o isolamento pode ser caracterizado como uma conduta defensiva individual que visa preservá-lo de condutas autoritárias de seus superiores hierárquicos.

Na verdade a incorporação do auto-controle faz surgir o isolamento enquanto uma atitude espontânea, onde o indivíduo dedica-se a seus pensamentos sem fazer uma vinculação racional entre essa atitude e o auto-controle a que ele foi induzido.

Dito de outro modo, o isolamento apresenta-se ao próprio sujeito espontânea e instantaneamente como resistência ao controle que lhe impõe o auto-controle. Assim o sujeito apresenta uma defesa que não pode ser cooptada pelos que lhe impõem controle. Enquanto sua atenção parece aos olhos do chefe que estão voltadas para o teclado, o vídeo e os documentos, na realidade podem estar voltadas para seus pensamentos, suas lembranças dos fatos passados ou mesmo de sua esperança sobre projetos futuros.

Deste modo, indagado se acontece com ele de pensar algo não pertinente ao trabalho enquanto está digitando, responde um dos entrevistados ... *"Ah, isso eu faço*



muito. Numa música, alguma coisa que aconteceu ou que pode acontecer ainda." (Dig-prv). Outro entrevistado responde de forma semelhante: "Eu particularmente consigo as vezes pensar em outras coisas e até 'viajar' na minha mente e digitar." (dig-est)

Assim, apenas apontar a subjetividade como subproduto de um poder disciplinador totalizante seria negar as rupturas que o sujeito estabelece ao longo da vida. Há algo na subjetividade que escapa ao controle e que se volta contra este. Lembrando DELEUZE (1986), quando diz que..."a idéia fundamental de Foucault é a de uma dimensão da subjetividade que deriva do poder e do saber, mas que não depende deles."(38)

No mesmo sentido vale lembrar CASTORIADIS (1987/1992) advertindo que...

Da mesma forma é imediato que isso [sujeito fazer algo sem necessidade de dominação] cria, para o sujeito submetido a essa formação, ao mesmo tempo corpo social, a aparência da mais completa "espontaneidade" e a realidade da mais total heteronomia possível. Relativamente a esse poder absoluto, todo poder explícito(39) e toda dominação são deficientes, e dão testemunho de um fracasso irremediável(40).

Com isto cai por terra a idéia do homem unidimensional. Em uma palavra não há um sujeito, mas múltiplas subjetividades. Ou ainda que o sujeito assume várias posições, vários papéis nas diversas esferas (família, políti-

ca, sindicato, trabalho, lazer, amigos, etc.) que faz parte.

Assim pode-se concordar com GUATTARI (1986) quando diz que a forma como os indivíduos vivem a subjetividade modelada, oscila entre dois extremos:

uma relação de alienação e opressão, na qual o indivíduo se submete à subjetividade tal como a recebe, ou uma relação de expressão e de criação, na qual o indivíduo se reapropria dos componentes da subjetividade, produzindo um processo que eu chamaria de singularização(41).

De um modo diferente, CASTORIADIS (1987/1992) lança o mesmo dilema...

A sociedade fabrica indivíduos a partir de um material primeiro, a psique. Que devemos admirar mais, a plasticidade quase total da psique em relação à formação social que a subjuga, ou sua capacidade invencível de preservar seu núcleo monádico e sua imaginação radical, anulando por aí pelo menos parcialmente, a escolaridade sofrida perpetuamente?(42)

Vale lembrar que todos os autores acima mencionados, de um modo ou de outro contabilizam para o indivíduo uma capacidade de resistir à sujeição absoluta. Mas em que consistem tais resistências?

Em princípio, é preciso recordar o que já foi dito anteriormente por Foucault: não há poder sem que haja uma resistência. Se não há ação sem reação, então resta identificar o que ela é e porque ela surge.

Resistência é definida aqui no sentido que FOUCAULT (1985) registrou em A Vontade de Saber, na 5ª proposição do método:

que lá onde há poder há resistência. (...) não existe, com respeito ao poder, um lugar da grande Recusa - ... Mas sim resistências, no plural, que são casos únicos: possíveis, necessárias, improváveis, espontâneas, selvagens, solitárias, planejadas, arrastadas, violentas, irreconciliáveis, prontas ao compromisso, interessadas ou fadadas ao sacrifício; por definição, não podem existir a não ser no campo estratégico das relações de poder(43).

O poder e a resistência estão interligados. Não que a resistência seja capaz de anular totalmente a dominação mas, ao menos, procura dispersá-la, dissolvê-la, suportá-la.

Claro está que a resistência varia de indivíduo para indivíduo, e expressa-se de variadas formas. Poder-se-ia afirmar que a resistência ao poder assume um status de mecanismo defensivo que tende a construir um espaço onde o indivíduo compense suas angústias. Esse espaço pode ser configurado como uma porta de escape da sujeição, possibilitando meios de preservar o Ego da cooptação total do poder instituído.

Note-se que neste estudo pretende-se analisar as relações de poder no mundo do trabalho, e seus efeitos sobre os indivíduos, mais precisamente, como já foi referido,

sobre os trabalhadores nos setores de digitação dos CPDs de instituições financeiras.

Quando anteriormente se afirmava que o indivíduo ao ingressar numa organização já traz uma bagagem de formação pessoal fundamentada na sua história, é preciso dizer também que, quando o indivíduo tem seus valores como objeto de sua escolha, sua resistência a princípio tende a ser luta contra uma força que tente transmutá-los e que force a absorção de novos valores julgados convenientes por agentes disciplinadores da organização. Esse fenômeno de transmutação e imposição de valores podem ser evidenciados de acordo com os conceitos de territorialização e desterritorialização proposto por Pagès.

PAGÈS e outros (1987) em seu trabalho sobre uma organização que ficticiamente denominaram TLTX, descrevem precisamente a fórmula para que os empregados abandonem seus valores e assumam valores propostos pela organização. Isto é, estejam mais receptivos a subjetivação. Citando o texto de Pagès pode-se compreender que...

O território é, antes de tudo, o espaço no qual se enraiza nossa identidade, lugar de nossos prazeres, de nossos temores, de nossas relações importantes, a superfície de inscrição de nossa história pessoal, enfim o conjunto de nosso sistema de referência. A desterritorialização, ao contrário, é o conjunto dos mecanismos que consistem em separar o indivíduo de suas origens sociais e culturais, em destituí-lo

de sua história pessoal para reescrevê-la no código da organização, em desenraizá-la de sua terra originária para melhor enraizá-lo no solo TLXiniano, em apagar suas referências originais para substituí-las por outras mais conformes aos interesses da empresa(44).

Entretanto a capacidade de resistência do indivíduo dentro da organização vai depender em primeiro lugar de sua história pessoal, de como e quanto submeteu-se à desterritorializações no curso de sua vida, da bagagem instrumental que adquiriu nas diversas instituições em que está posicionado e de sua relação com elas e consequentemente, dos objetivos que o indivíduo procura traçar para sua vida.

Em segundo lugar é também importante notar a dimensão do controle proposto pela organização do trabalho em que o sujeito está inserido e do uso que ele faz dos instrumentos que possa ter adquirido durante seu processo de institucionalização.

De modo que, a depender dessas variáveis, a resistência do indivíduo frente ao controle disciplinador pode assumir características mais ou menos implícitas, mais ou menos conscientes, mais ou menos fracassadas ou com mais ou menos sucesso.

Nesse sentido cabe apresentar que, no caso dos digitadores - uma profissão extremamente individualizada e

fortemente controlada - as formas de resistência a sujeição quase que inviabilizam defesas coletivas(45), ou ao menos as reduzem a esparsos momentos em que os digitadores afrontam o controle(46). As resistências em sua grande maioria são individuais justamente porque a fragmentação do trabalho, o controle que exige rapidez e eficiência e que vigia para impedir atividades que atrapalhem o ritmo do trabalho, condena o digitador a resolver sua angustia sozinho.

É bom lembrar o que diz DEJOURS (1988) sobre as defesas, justamente se referindo a trabalhos taylorizados, onde o controle, a repetitividade, a monotonia e a individualização imperam.

Parece-nos, ..., que a individualização, mesmo se ela é antes de tudo *uniformizante*, porque ela apaga as iniciativas espontâneas, porque ela quebra as responsabilidades e o saber, porque ela anula as defesas coletivas, a individualização conduz, paradoxalmente, a uma *diferenciação* do sofrimento de um trabalhador e de outro. Por causa do fracionamento da coletividade operária, o sofrimento que a organização do trabalho engendra, exige respostas defensivas fortemente personalizadas. Não há mais lugar praticamente para as defesas coletivas(47).

As resistências e defesas individuais(48) podem tomar formas variadas dentro e fora do trabalho, a depender do próprio indivíduo, e concomitantemente do grau repressivo imposto pela organização.

Há de se convir que o medo é um componente fundamental na forma que toma a resistência, muitas vezes sacrificando o indivíduo muito mais pelas consequências que daí resultam do que da própria situação de controle intensivo.

É comum por exemplo que digitadores de CPDs de bancos privados trabalhem mesmo que estejam doentes, seja ou não em decorrência do trabalho que executam. Isso foi constatado em 2 entrevistas com digitadores de bancos diferentes que confessaram não cumprir as licenças de saúde prescritas por médicos, por medo de represálias da organização em que trabalham. Outros ainda disseram já terem sentido sintomas de tenossinovite(49), mas não comunicaram seus chefes por medo de serem afastados do trabalho e também do setor de digitação.

Estes fatos ilustram muito bem o que DEJOURS (1988) descreve como a recusa de certos empregados, quando doentes, aceitarem paralizar suas atividades mesmo que aconselhados por um médico. Há casos em que a recusa reflète a luta individual para preservar um condicionamento arduamente adquirido(50). A seguir o parecer de Dejours chega a chocar pela sua interpretação sobre a lógica do sistema taylorista:

Aparece nesta atitude o círculo vicioso sinistro da alienação pelo sistema Taylor,

onde o comportamento condicionado e o tempo, recortado sob as medidas da organização do trabalho, formam uma verdadeira síndrome psicopatológica que o operário, para evitar algo ainda pior, se vê obrigado a reforçar também ele. A injustiça quer que, no fim, o próprio operário torne-se o artesão de seu próprio sofrimento(51).

Com base nas entrevistas realizadas é possível retomar a caracterização das resistências dos digitadores em duas esferas distintas, quase sempre complementárias

De um lado as resistências de enfrentamento e as de defesa, que se revelam no mesmo espaço e no exato instante em que age o poder disciplinador. De outro lado, os desdobramentos das resistências ou o que se pode provisoriamente denominar de *meta-resistências*, que se revelam fora do ambiente de trabalho, e que tem como principal objetivo restaurar o Ego do sofrimento imposto pelo poder controlador.

No primeiro caso pode-se enumerar uma série de comportamentos de defesa possíveis tais como:

*-Fechamento ou clausura* - o indivíduo procura o isolamento em si mesmo, podendo utilizar mecanismos que facilitem sua auto-clausura (p.exemplo: Walkmans - pequenos toca-fitas conectados a fones de ouvido) e afastem as possibilidades de diálogos com os chefes e seus colegas. Além disso é comum digitadores que se fecham com seus próprios pensamentos, procurando en-



quanto digitam, pensar no que farão após o expediente de trabalho ou no dia seguinte.

*-Imaginação flutuante* - o indivíduo ao digitar procura imaginar que está desenvolvendo outra atividade (p. Exemplo: estar pilotando um automóvel, onde o ritmo de seus dedos no teclado transforma-se no acelerador do veículo). (52)

Neste sentido o isolamento tem dois objetivos. O primeiro é preservar o EU da presença ameaçadora do outro (o chefe), que pode ser considerado o isolamento propriamente dito. O segundo é fazer de conta que o EU não está ali através de um transporte imaginário para o passado ou para o futuro, ou ainda para um desejo fantasiado.

Note-se que a própria disciplina que impõe o silêncio cria a possibilidade de defesa pelo silêncio.

As resistências de enfrentamento do poder disciplinar no caso dos digitadores aparecem através do silêncio.

*-Política do silêncio* - o indivíduo faz do silêncio um discurso de resistência, seja falando com outras palavras, falando meias palavras ou simplesmente nada falando. (Ver adiante mais comentários sobre o si-

lêncio).

Nessa terceira forma de resistência o sujeito direciona seu discurso. Codifica-o na medida que nem todos podem ouvi-lo, ou compreendê-lo. Imagine o leitor agora uma sala com 10 ou 15 pessoas onde algumas conversam num tom inaudível a certa distância. Imagine mais ainda, vários focos de conversas inaudíveis. Se apenas um foco já é suficiente para gerar um ruído (por isso inaudível), pode ser imaginado a intensidade do ruído se os focos forem multiplicados.

Num outro recurso à imaginação, pode-se construir uma cena onde um chefe entrasse nesta sala cheia de "burburinhos" e ordenasse às pessoas que fizessem silêncio. Obviamente não se tem como quantificar quanto tempo duraria esse silêncio sem palavras, mas também pode-se suspeitar que, se é correta a hipótese que a ordem do silenciamento produz uma vontade de resistência, passado algum tempo voltem a ocorrer os "burburinhos" como burla do controle silenciador.

Neste fragmento a seguir fica evidenciado que nos setores de digitação esse fenômeno acontece com frequência, até porque o digitador, por ter automatizado seus movimentos, é capaz de pensar e expor seus pensamentos ao mesmo tempo que executa suas tarefas de trabalho.

Dependendo da pessoa que tá do meu lado, a conversa vai rolando. Não que tu diminua a velocidade, não é bem isso, mas tu tens a sensação que está burlando, de estar realmente saindo fora do esquema. Mas como a coisa não é frequente, é eventual, só de vez em quando bate uma febrezinha. Geralmente quando o assunto interessa aos dois, a vibração da conversa vai te comprando, vai comprando a atenção da gente e a gente esquece aquela obrigação assim. (Dig-fed)

Quanto ao segundo caso, a meta-resistência assume fora do trabalho um papel fundamental na restauração do equilíbrio. A meta-resistência se faz necessária principalmente para viabilizar fora do trabalho as satisfações que no trabalho ou não acontecem ou são insuficientes.

Na busca de satisfação que compense as frustrações no trabalho, os digitadores de modo geral se direcionam a uma variedade de atividades em seu tempo livre. No esporte, nos "hobbies" ou em outras profissões, os digitadores descobrem formas de aliviar o sofrimento causado por uma atividade sem conteúdo significativo.(53)

Mesmo aqueles que têm dupla jornada de trabalho como digitadores, recorrem à atividades compensatórias. Foi possível constatar que a busca da satisfação fora do trabalho é característica de todos os digitadores, mesmo daqueles que se dizem satisfeitos com a digitação.

Um depoimento interessante é o deste digitador do banco estadual que tem como "hobby" a leitura da filo-

sofia espírita, além de fazer de tudo um pouco nas horas de folga:

Nas horas vagas tô ou negociando ou comprando, construindo e construindo no sentido de fazer também. Eu entendo um pouco de electricista, encanador, pedreiro, marceneiro...

Um outro digitador desse mesmo banco é ator amador, e outro ainda, é escoteiro. Outros dois fazem musculação 3 vezes por semana além de prática do futebol nos fins de semana.

No banco federal, um dos entrevistados presta serviço especializado para o poder judiciário. De acordo com seu depoimento sobre sua realização com o segundo emprego: *"Estou satisfeito e realizado física e mentalmente"* e acrescenta: *"o banco passou a ser uma necessidade para manter duas coisas importantes para mim e minha família - a assistência médica e a previdência social."*

Um segundo digitador desse banco tem como passatempo estudar na universidade. Diz ele: *"O próprio ambiente da universidade é uma experiência boa hoje prá mim. Eu gosto desse contato humano."*

Um terceiro digitador montou um pequeno negócio de comércio de aviamentos e papelaria na parte da frente de sua casa. Segundo ele: *"Aqui eu tenho meu próprio negó-*

*cio, trabalho muito mais horas que no banco mas não me incomodo e ganho mais [financeiramente] do que ganho lá." Esse mesmo digitador que já foi músico profissional, continua a tocar violão nas horas de folga, sozinho ou nas rodas de amigos como uma espécie de terapia para aliviar a tensão causada pelo trabalho: "Antes de ir trabalhar pego meu "pinho" e tiro umas músicas prá me preparar psicologicamente para a noite de trabalho que me espera."*

Quanto aos bancos privados, é característico o depoimento deste digitador que antes de ter dupla jornada de trabalho, praticava natação todos os dias, 4 horas por dia, e depois de conseguir o 2º emprego (em digitação) utiliza o horário que lhe sobra para ouvir, selecionar e gravar músicas em seu aparelho de som (este indivíduo já fôra discotecário antes de ser digitador).

Dos outros digitadores dos bancos privados que foram entrevistados havia um mecânico de automóveis que trabalhava na oficina de seu pai, e um outro que era surfista de dia e digitador à noite. Havia também uma digitadora que fazia trabalhos artesanais (pintura em cerâmica e em panos de prato), além de confeccionar decorações para festas infantis.

Um digitador de banco privado e uma digitadora do banco federal declararam não terem qualquer outra ati-

vidade além da digitação. Esta última na verdade preferia trabalhar à noite para poder ter mais tempo para cuidar dos afazeres domésticos e dos filhos durante o dia. Aquele de banco privado, no entanto, esporadicamente jogava futebol nos fins de semana com os amigos do bairro onde mora.

Ao que parece os digitadores em sua maioria procuram nas outras atividades os recursos necessários à manutenção do equilíbrio mental (e também, em alguns casos, o equilíbrio fisiológico) que sentem não estar contemplados no trabalho de digitação. Mesmo aqueles que dizem estarem satisfeitos no trabalho, procuram em atividades extras um espaço em que possam valorizar sua criatividade e/ou destreza artística ou profissional.

Neste sentido os "hobbies" ou atividades laterais surgem como meta-resistências contra o sofrimento. Lembrando FRIEDMANN (1983):

De um modo mais geral, poder-se-ia interpretar certo número de atividades laterais como decorrentes, como relação ao trabalho profissional, de tendências à compensação(54)

Ou ainda mais psicologicamente, lembrar o que diz CASTORIADIS (1975) sobre o fenômeno da sublimação:

A sublimação é o processo através do qual a psique é forçada a trocar os seus "objetos próprios" ou "privados" de investimento (inclusive a própria "imagem" para

ela mesma) por objetos que são e valem em e por sua instituição social, e a fazer deles para ela mesma "causas", "meios" ou suportes de prazer(55)

Assim pode-se afirmar que o digitador faz uso constante da sublimação para viabilizar o equilíbrio do Ego através de meios compensatórios, que visam possibilitar que em algum lugar, de algum modo ele encontre satisfações que não são possíveis em sua ocupação profissional.

E, caso a sublimação para atividades laterais não seja buscada, é provável que o nível de angústia e sofrimento produzam desequilíbrios psicológicos e sociais acentuados.

Vale ressaltar portanto, que as resistências no trabalho e as meta-resistências fora do local de trabalho não são suficientes para neutralizar os efeitos danosos que o controle produz nos digitadores. É importante ressaltar também que o controle é o alicerce sobre o qual se edificam os sofrimentos. As defesas são individuais e pretendem impedir a desestruturação total do EU. Não obstante, as defesas funcionam como um analgésico para uma dor já existente. Entenda-se essa metáfora sem esquecer que a dor é sempre um sinal, um efeito do problema, o que leva a compreender as defesas individuais enquanto um paliativo. Neste sentido sua função é a de diminuir a intensidade do

sofrimento.

No entanto, na medida que o processo de controle não cessa um só instante, e na medida também que o controle da máquina (computador) é ininterrupto e muito mais eficiente que o controle da chefia, o sujeito não tem como evitar completamente algum tipo de sofrimento.

Isso pode ser constatado pelo fato que dos 14 digitadores entrevistados, 10 sofrem de algum distúrbio do aparelho digestivo (úlceras, gastrite, acidez estomacal), 8 afirmaram que a partir da digitação passaram a ter problemas com a acuidade visual em consequência da iluminação do ambiente e das telas de vídeo, 5 sofrem de insônia, recorrendo, às vezes, a calmantes para dormir, 3 já sofreram as dores características da tenossinovite em seu primeiro estágio (dores e fisgadas no antebraço e no pulso).

Importante também é afirmar que muito embora nenhum digitador tenha apresentado queixas relativas a problemas psíquicos, pode-se dizer que através das observações feitas durante as entrevistas e, através da análise do discurso dos próprios digitadores que é possível supor que não sejam raros os casos de estresse, e mesmo estados depressivos mais agudos entre os digitadores.

Conforme o que diz este fragmento extraído da entrevista com o médico do trabalho do sindicato dos ban-



cários - Dr. Dalton Nuerberg:

O estresse pode acontecer tanto pelo excesso, pelo aumento de tensão, pelo ritmo intenso de uma jornada, como também pela monotonia ou falta de conteúdo na tarefa que é executada.

O mesmo médico, perguntado se situações conflitivas no trabalho podem favorecer o aparecimento de estress, respondeu:

Sim, porque isso vai aumentar a tensão. Essa questão das relações conflitivas, isto é decorrente do tipo de organização do trabalho, do tipo de hierarquia, das relações de poder que existem nas organizações.

Sobre a insônia o Dr. Nuerberg acrescenta o seguinte:

A questão da insônia me parece muito relacionada com o ritmo. Como o ritmo é muito intenso, e o trabalho na maioria das vezes é noturno, acaba se perdendo o ritmo biológico ou circadiano. Com o passar dos anos, trabalhando desta forma principalmente num trabalho noturno, o problema da insônia agrava-se sensivelmente, e eles acabam tendo que usar calmantes para relaxar. *Porque é como se eles adotassem o ritmo da máquina, o ritmo de trabalho.* (O grifo é nosso) Isso é uma coisa bastante comum e bastante relatada nas conversas com esse pessoal.

É possível perceber, portanto, que os digitado-

res estão circundados por um ambiente bastante penoso para sua saúde psíquica e fisiológica. O pano de fundo deste ambiente maquínico é, sem dúvida o controle sobre o sujeito, que lhe impõe um ritmo e uma produtividade intensos. E, embora o indivíduo procure meios de resistência para se defender da violência do controle, não consegue ficar imune ao sofrimento físico e psíquico engendrado por esta organização do trabalho encontrada nos setores de digitação dos CPDs das instituições financeiras.

#### IV.II - O SILÊNCIO COMO RESISTÊNCIA.

Pode parecer estranho vincular as relações de poder ao silêncio, mas como se verá, existe uma forte ligação entre os controles disciplinares, a linguagem e as resistências.

Quando um chefe utiliza de seu poder instituído para disciplinar seus subordinados, ele o faz através das múltiplas formas de linguagem: uma palavra, um olhar, um gesto.

Para impor o silêncio "necessário" ao bom andamento do trabalho, um chefe rompe o seu silêncio gritando ou gesticulando, ou chamando a atenção, ou se fazendo notar. Objetivo alcançado, o silêncio reina.

O silêncio paira antes e depois da palavra. É antes que um vazio, um pleno reservatório de significações.

Ele pode ser a ausência de palavras ou o impedimento de certas palavras. Assim como as palavras podem ser a substituição de outras silenciadas.

Por outro lado o silêncio para o trabalhador é

uma garantia de integridade ao mesmo tempo que é uma eficiente resposta ao controle. Não falar não significa nada dizer. O silêncio só pode ser encontrado de modo fugaz. Ele significa de outro modo. Como diz ORLANDI (1992):

(...) a linguagem se funda no movimento permanente entre processos parafrásticos (o mesmo) e polissêmico (o diferente), de tal modo que a distinção se faz difícil: dizemos o mesmo para significar outra coisa e dizemos coisas diferentes para ficar no mesmo sentido(56)

É preciso deixar claro que o silêncio não é sinônimo do implícito. O silêncio tem sua própria mensagem, ele, ao contrário do implícito, não remete o dito ao não dito. Ao deixar implícito algo, pode-se recusar a responsabilidade de ter sido dito. Já o silêncio, permanece silêncio com seus modos específicos de significar(57) O sentido do silêncio não é derivado do sentido das palavras.

O silêncio à que se refere não é o silêncio físico puramente, mas o silêncio enquanto sentido. Ele está antes, depois e entre as palavras. Mas não é só, ele também as atravessa. O silêncio percorre as palavras, as completa. Seria muito difícil que a comunicação existisse sem o silêncio, que, a significa. Ele é como a melodia e o ritmo de uma música.

A linguagem que impõe um controle disciplinar

acaba por evocar um contra-controle. Quando um chefe de trabalho manda seus subordinados se aquietarem, evoca nos silenciados o planejamento de uma estratégia para romper com a autoridade ou com a norma imposta. A resistência pode começar a se manifestar não imediatamente como um fato explícito, mas imediatamente como elaboração silenciosa. E tão logo haja segurança, explicita-se. Basta que o chefe saia da sala, ou distraia-se, ou mesmo após a passagem de um determinado tempo. Pronto, lá está a obra construída pelo silêncio - o ruído. O controlador faz do silêncio uma disciplina, o controlado o transforma em resistência.

O controle só aparece se fizer aparecer também a resistência. Mas o fato do poder de controlar ter primazia e exercer o controle porque detém alguns mecanismos que lhe garantem força (a disciplina numa organização está vinculada ao poder de tomar decisões sobre um empregado, tal como demití-lo ou puní-lo pelo não cumprimento de uma ordem), faz com que o controlador possa ser mais explícito do que implícito, i. é., quase sempre os que controlam poderão usar também explicitamente meios de intimidação e punição que os controlados quase nunca podem utilizar em seu favor.

Assim os controlados precisam ser cuidadosos na sua resposta para os controladores. Os controlados preci-

sam despistar, camuflar, jogar com as palavras e com o silêncio com muito mais perspicácia do que seus controladores. E disso dependerá seu sucesso ou insucesso na resistência.

*Resistir implica ziguezaguear por entre os controladores. Significa atingir o poder deixando claro aos controladores que houve resistência sem que estes possam identificar de onde ela veio e para onde ela foi.*(58)

Ser resistência é minar o poder sem que ele perceba. É recodificar os espaços dizendo sem ter que dizer, e ao mesmo tempo, escapar do rastreamento sem precisar se mover.

Ser resistente é ser uma máquina guerreira que dá a impressão de não estar em nenhum canto, estando em todos. Como diz DELEUZE (1980): "Las cosas nunca pasan allí donde se cree que van a pasar, ni por los caminos que se espera."(59) É portanto, fugir do radar. É confundir o controle. Novamente DELEUZE (1980):

*Tener estilo es llegar a tartamudear en su propia lengua. (...) No se trata de tartamudear al hablar, sino de tartamudear en el propio lenguaje. Ser como un extranjero en su propia lengua. Trazar una línea de fuga.* (60)

Assim pois, o silêncio tende a ser a maior arma de resistência, no caso dos digitadores, uma vez que o enfrentamento pode trazer consequências desagradáveis. Se-

gundo um digitador de um banco privado: "...Se você tenta argumentar é pior. O melhor é ficar calado". Mas, uma vez que o silêncio não pode ser punido e como também é possível escapar dos códigos através da imaginação e da criatividade, ele torna-se uma arma de guerra para os digitadores. "Nós sabemos olhar com ódio sem precisar falar nada" disse um outro digitador do banco estadual. O próprio movimento rápido e condicionado dos dedos e dos olhos no teclado e na tela do vídeo, se por um lado afetam sua capacidade de memória por automatizar sua visualização, por outro lado este mesmo condicionamento proporciona ao digitador a possibilidade de simultaneamente trabalhar e sussurrar ao colega sobre um assunto que interesse aos dois. Por acaso isto não é uma forma de resistência ?

#### NOTAS DO CAPÍTULO IV

- \* - Talvez uma forma de compreender como o social se incorpora no indivíduo, seria fazer uma analogia com uma baía (como por exemplo a baía de Guanabara). A terra abraça o mar, deixando no entanto, uma pequena abertura para a vazão da água. As águas da baía são uma dobra das águas do mar.
- 33 - Cornelius Castoriadis. *As encruzilhadas do labirinto III: o mundo fragmentado*, p.123
- 34 - *idem, ibidem*, p.126
- 35 - Roberto Machado, *op. cit.* p.xix
- 36 - Felix Guattari e Sueli Rolnik. *Micropolítica: cartografia do desejo*, p.25
- 37 - *idem, ibidem*, p.27
- 38 - Gilles Deleuze. *Foucault*. p,109
- 39 - Castoriadis define o poder explícito como um poder instituído e portanto um poder da sociedade instituída. Não obstante o autor define uma categoria de poder anterior a este a que ele denomina *infrapoder* ou poder instituinte, que seria o poder do próprio campo social-histórico (campo de sentidos - de significações - "social-histórico é co-constituído pelas atividades dos indivíduos, que encarnam ou realizam concretamente a sociedade onde vivem" (p.56). Este *infrapoder* não é localizável, pois depende do imaginário instituinte ( a língua, a família, os costumes, as idéias). E esse *infrapoder* não é de alguns, mas sim participação de todos os indivíduos de uma sociedade (p.143-144). Aliás para Castoriadis, seria redundante falar *indivíduos de uma sociedade* já que os indivíduos são a sociedade. Assim um sujeito transforma o que lhe damos (poder explícito) dando-lhe um sentido (uma vez que ele também participa do poder instituinte) mas não sem relação com o sentido do que já lhe demos. (Ver mais sobre o assunto em Castoriadis. C. *As encruzilhadas do labirinto III: o mundo Fragmentado...* )



- 40 - C. Castoriadis. op. cit. p.126-127
- 41 - F. Guattari e S. Rolnik, op. cit. p.33
- 42 - C. Castoriadis. op. cit.,p.129
- 43 - M. Foucault. Historia da sexualidade I: a vontade de
- 44 - Max Pagès et al.. O poder das organizações. p.119
- 45 - Para o aprofundamento sobre as defesas coletivas, ver Ch. Dejours (1987) - as defesas coletivas como uma reação dos trabalhadores em conjunto, frente ao perigo ou para burlar o controle dos tempos e movimentos; Ver também Silva e Leite (1991) - onde as defesas coletivas são estabelecidas através do movimento organizado exigindo participação na gestão e implantação de mudanças no trabalho.
- 46 - Vários entrevistados de diversos CPDs citaram que no setor onde digitam, quando há pouco trabalho, todos diminuem o ritmo para finalizar no horário previsto de término de expediente, justamente porque se acabarem antes do horário, seus chefes lhes darão outras tarefas para fazer. Geralmente existem dias na semana em que o movimento de serviço é menor propiciando aos digitadores, através de sua experiência, estabelecer aproximadamente quanto tempo precisarão para executarem uma determinada quantidade de serviço.
- 47 - Ch. Dejours. A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho, p.40
- 48 - Neste trabalho se optou em utilizar o termo resistência tanto tratando de um enfrentamento com o controle, como tratando de capacidade de suportá-lo. Nesse sentido as defesas individuais enquanto resistências, são mecanismos que possibilitam ao indivíduo manter seu ego conformado com o sofrimento.
- 49 - "Tenossinovite é uma inflamação dos tendões do punho devida, no caso dos digitadores, aos movimentos repetitivos do digitar. O Ministério da Previdência Social reconheceu, em 1985, através de um ofício circular, o possível vínculo da doença com o trabalho." Citado por MACIEL, R.H. Dificuldades de Leitura e a Tarefa de Digitação. Tese de doutoramento, USP, São Paulo, 1990. p.116, nota nº 1.

- 50 - Ch. Dejours. op. cit. p.47
- 51 - idem, ibidem, p. 47
- 52 - Houve um depoimento de um digitador que se imaginava frequentemente pilotando um avião (aliás, seu desejo era ter seguido a profissão de piloto de aviões) enquanto digitava. Imaginava ele que o teclado do terminal de computador era o painel de instrumentos de navegação da aeronave.
- 53 - Horkheimer escreve sobre o "hobby" a seguinte passagem, que merece ser citada: "Quando se pergunta a alguém qual é o seu hobby, a resposta é golfe, livros, fotografia, e não se sabe mais que, tão descuidadamente como se diz qual é seu peso. Como gostos racionalizados e aceitos, os hobbies são considerados necessários para manter a pessoa de bom humor, tornando-se uma instituição." (M. Horkheimer. Eclipse da razão. RJ/Labor, 1976, p.47)
- 54 - G. Friedmann. O trabalho em migalhas. p.165
- 55 - C. Castoriadis. L'Institution imaginaire de la société. p. 421
- 56 - E. Orlandi. As formas do silêncio: no movimento dos sentidos, p.97-98
- 57 - idem, ibidem
- 58 - É preciso destacar que a resistência é um nomadismo. Aqui o conceito "nômade" é tomado emprestado de Deleuze. Para ele o "nômade não é forçosamente alguém que se move: há viagens imóveis, viagens em intensidade, e mesmo, historicamente os nômades não são aqueles que se movem à maneira dos migrantes, ao contrário são aqueles que não se movem e que se põem a nomadizar para permanecer no mesmo lugar escapando aos códigos." p.7-8 (Giles Deleuze. Nomad Thought (Pensamento Nômade)).
- 59 - G. Deleuze e C. Parnet. Dialogos, p. 8
- 60 - idem, ibidem, p.8

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise dos dados sobre o tema sugere que a dinâmica das relações de poder nos CPDs de instituições financeiras decorre, portanto, do aprimoramento do dispositivo panóptico de Bentham, o qual Foucault estudou exaustivamente. A vigilância estabelecida sobre o indivíduo visando verificar se ele está respeitando as regras de conduta estabelecidas pela organização, e consequentemente, puní-lo quando desrespeita as ditas regras, visa estabelecer no indivíduo a incorporação da obediência disciplinar.

Esta incorporação nada mais é do que a construção de uma subjetividade determinada, que obedecerá a disciplina como um fenômeno "natural". O poder disciplinar, portanto, pretende moldar no trabalhador um comportamento maquínico, ou seja, vivido sem crítica, espontâneo. Como se o ritmo de trabalho, a forma de produzir, as normas de se comportar na fábrica, no escritório, no banco, na digitação, fossem a única maneira correta de agir.

O poder disciplinar não visa apenas fazer obede-

cer com medo de punição. Visa muito mais adestrar os comportamentos de tal modo que passem a ser reproduzidos a todo o tempo como decorrentes da escolha do próprio indivíduo.

E é isso, de fato, o que acontece no indivíduo adestrado. Ele passa a ser o seu próprio vigia. E também o vigia dos outros. É nesta direção que Foucault apresenta a questão da vigilância pelo dispositivo panóptico. "No panopticon, cada um, de acordo com seu lugar, é vigiado por todos ou por alguns outros; trata-se de um aparelho de desconfiança total e circulante, pois não existe ponto absoluto. A perfeição da vigilância é uma soma de malevolências." (61)

É disso que se trata quando um dos entrevistados de um banco privado, perguntado se ele diminuía seu ritmo de trabalho como forma de se vingar do chefe por este lhe ter tratado de forma ríspida ou mal-educada, ou ainda por ter sido obrigado a fazer um serviço em hora extra, ou por qualquer outro motivo. Sua resposta é bem característica:

Não, porque se eu diminuir o ritmo, os colegas é que vão ter que me carregar nas costas. O serviço vai ter que ser feito e além deles terem que trabalhar por mim, todos vamos sair depois do horário previsto. (dig-prv)

Também é interessante o que diz o entrevistado

do banco estadual. Segundo ele, "todos sabem da responsabilidade de cada um na execução do serviço, se um diminui o ritmo, os outros é que vão ter que trabalhar mais. Há uma solidariedade com os colegas na hora de desempenhar o trabalho." (dig-est)

Note-se, o que ele chama de "solidariedade", é possível denominar por vigilância que o digitador faz sobre si e sobre os outros. E mais ainda, uma vigilância aceita como "natural". Em momento algum esses entrevistados estão sequer supondo que essa imposição de responsabilidade com os outros é forjada pela organização do trabalho, que divide o volume de serviço pela capacidade máxima de cada digitador.

Essa incapacidade dos indivíduos em refletir sobre a imposição de valores da organização se deve, respeitando as singularidades de cada um, a história individual e os valores absorvidos ao longo da vida, que podem ser determinantes quanto ao modo de agir sobre as disciplinas. Se um indivíduo ao longo de sua história é condicionado a obedecer cegamente um sistema hierárquico sem qualquer questionamento, é bem provável que ele esteja mais suscetível a continuar obedecendo de forma semelhante dentro do local de trabalho.

No entanto, é também possível que outro indiví-

duo que tenha, no decurso de sua história vivida apresentado resistência a obediência cega, seja capaz de enfrentar as disciplinas no trabalho com maior autonomia.

No caso do banco federal pesquisado, os digitadores, em sua maioria formados ou em formação de curso universitário, demonstraram maior resistência a imposição de disciplinas. Muito embora, a obediência não esteja ausente, ao menos ela é diminuída em intensidade. Todavia, é preciso advertir que existem outros fatores que contribuem para que o indivíduo apresente resistências mais contundentes. Tais fatores estão ligados a conquistas trabalhistas, alcançadas pela luta organizada do corpo funcional, que garantiram estabilidade informal, nível mais elevado de remunerações e benefícios e melhores condições de trabalho. Na medida que o quadro de empregados é mais constante, possibilita o surgimento de uma cultura de resistência mais contundente.

Levando em consideração que os digitadores dos CPDs de bancos privados não tem estabilidade de emprego e podem ser demitidos por qualquer motivo e até mesmo por motivo nenhum, seu engajamento em lutas coletivas que viabilizem conquistas trabalhistas é uma empresa remota. Além disso, visto que sua formação profissional raramente chega a atingir o nível universitário, a faixa de mercado de

trabalho por eles atingida não proporciona muita flexibilidade de escolha de emprego. Neste sentido, o controle acirrado e a formação profissional pouco qualificada, contribuem para produzir um nível de aspiração pouco elevado, favorecendo o surgimento de um conformismo relativamente acentuado. E se a isso for acrescentado uma história individual conformada, base para o assentamento desse estilo de vida, é possível compreender porque esses digitadores se dizem satisfeitos com o trabalho que realizam.

Pode-se afirmar então, que nos CPDs de bancos privados a resistência enquanto um mecanismo individual de defesa é mais frequente do que enquanto enfrentamento a opressão. No sentido inverso, pode-se afirmar que nos digitadores dos CPDs públicos, principalmente nos federais, a resistência enquanto enfrentamento é mais frequente do que nos privados, muito embora os mecanismos defensivos também tenham frequência elevada.

A palavra resistência deve neste estudo ser compreendida comportando dois sentidos diferentes.

De um lado a resistência é vista aqui como capacidade de suportar a ação de uma força, canalizando-a ou para o corpo biológico, como forma de absorver o seu impacto, ou deslocando-a para o corpo social, absorvendo-a graças a utilização de compensações(62) Dentro do trabalho

pode-se exemplificar o suportamento através da utilização que os digitadores fazem dos "walk-man" como instrumento de amenização da força lançada contra si. Fora do trabalho, o exemplo é a dedicação por "hobbies" e atividades laterais compensatórias que também visam amenizar o impacto sofrido pela força opressora.

A utilização desses dois mecanismos, se não eliminam totalmente, ao menos diminuem a ocorrência de distúrbios psico-somáticos. De um modo ou de outro, ocorre a canalização da opressão dentro de um fluxo suportável, caracterizando uma "homeopatibilização" da carga opressiva sobre o corpo. Esta seria a definição da resistência sob a ótica da psicopatologia do trabalho. Uma resistência do ego para manter-se estruturado mesmo sob o bombardeio de uma força desestruturante.

De outro lado a resistência compreendida como uma força que se antagoniza com outra, procurando assim neutralizá-la e até mesmo vencê-la. É a definição da resistência sob o ponto de vista político. Uma resistência como enfrentamento, seja ele explícito ou não, consciente ou não.

Esta forma de resistência se constata nos digitadores através da utilização que eles fazem do silêncio. O discurso entremeado por palavras que pretendem signifi-



car outra coisa que não o significado natural. A entonação das palavras, que pretende dar um sentido diferente. A expressão não verbal, que revela o verdadeiro sentido dado a um enunciado. As conversas sussurradas que formam um ruído indecifrável para os controladores. A interrupção de conversas, quando da aproximação de um chefe. Os olhares de cumplicidade que sinalizam os códigos de aumentar e diminuir a velocidade do ritmo de trabalho. Enfim as formas do silêncio como táticas de resistência frente ao controle.

Sob a ótica da força opressora, a primeira definição de resistência é completamente necessária, justamente porque visa um corpo docilizado mas estruturado psicofisicamente. Poderia se dizer que é esta a resposta que a força opressora espera do corpo adestrado biológica e socialmente.

No entanto, a segunda definição de resistência é a resposta inesperada e indesejável que o sujeito apresenta à força que o oprime. Esta resistência é a força que enfrenta e desestabiliza e que também pretende revogar a docilização.

Por sua parte, o poder opressivo pretende imprimir a resistência apenas quando de acordo com a primeira definição. No entanto, logo percebe a inevitabilidade da resistência enquanto força de enfrentamento, mesmo que se-

ja ocasional e descontínua (o caso dos digitadores dos CPDs de bancos privados) ou quando ela é mais presente e vigorosa (o caso dos digitadores dos CPDs de bancos públicos). E por isso, precisa manter seus mecanismos de opressão em funcionamento ostensivo.

Em uma palavra, pode-se dizer que a ofensiva da força opressora pretende desencadear um mecanismo de defesa que suporte o seu caráter aniquilador. Mas uma vez que o sujeito não resume a sua resposta a essa sujeição e desencadeia um mecanismo político de resistência, esse fato impõe à força opressora uma contra ofensiva, não apenas para manter o controle, mas também para defender-se da resistência de enfrentamento engendrada na opressão.

Nesta perspectiva, a relação de forças entre opressor e oprimido não pode ser tão somente categorizado num diagrama linear e estático, onde uma determinada ação gera outra ação antagônica.

Mais precisamente, é também possível conceber um diagrama espiral e dinâmico de duas forças em confronto. A força opressora, que por seu turno age sobre a outra (a força de resistência) buscando um efeito determinado, mas que que viabiliza também outro efeito indesejável que, por consequência, obriga a reaplicação da força opressora que não produz outra coisa que o efeito determinado e indese-

jável.

A força de resistência, por outro lado, responde à opressora com o efeito por esta esperado ao mesmo tempo que pode desencadear uma força de enfrentamento inesperado, que pretende fazer a força de enfrentamento recuar. Deste modo, o sujeito pode ser caracterizado como aquele que simultaneamente se submete e que enfrenta uma força opressora.

A tentativa de docilização produz um sujeito "acre-dulce", isto é, o sistema de controle busca um adestramento mas ele próprio também possibilita o surgimento do não adestrável. Se por um lado o sujeito não consegue ser totalmente indomável, por outro lado, não pode ser totalmente dominado.

Esta talvez seja uma definição da subjetividade que possa ser contestada, muito embora seja difícil não reconhecer nos seres humanos esta capacidade de apropriar-se daquilo que lhe foi imposto e a partir disto criar algo novo.

Visto desta maneira, o homem é um produto do sistema capitalista, no entanto é um produto sempre inacabado, como se para o padrão de qualidade do sistema ele tivesse algum defeito inespecífico e incorrigível. Um produto que apresenta como defeito a condição de modificar o

plano de produção a que ele está submetido.

Neste sentido, é preciso alertar então que os digitadores dos CPDs de bancos privados, muito embora apresentem as duas formas de resistência, o enfrentamento é mais raro, o que permite dizer que estes trabalhadores são mais dominados do que indomáveis. No caso dos digitadores do banco federal, o enfrentamento é mais frequente do que no dos privados; portanto apresentam maior resistência a dominação. No caso dos digitadores do banco estadual, estes situam-se a meio termo entre aqueles dos bancos privados e aqueles do banco federal.

É preciso entretanto ressaltar que, talvez por conviver mais estreitamente com a submissão e o enfrentamento de maneira contínua, os digitadores dos CPDs de bancos públicos (federal e em parte o estadual) apresentem maior grau de insatisfação. E ao que parece, é justamente essa insatisfação uma das causadoras de um índice maior de perturbações psíquicas e físicas nestes digitadores. A insatisfação permanente acaba por aumentar a tensão dentro e fora do trabalho, contribuindo para a elevação do estresse, irradiando assim o sofrimento para o corpo como um todo.

No caso dos digitadores de CPDs de bancos privados, a maior submissão é um aspecto negativo, uma vez que

conforma os indivíduos dentro dos padrões esperados pela empresa. Por outro lado, o mesmo conformismo diminui a tensão evitando que o estresse provoque o aumento de perturbações no corpo, muito embora isso de modo algum significa que o conformismo isenta o corpo de sofrimento. Ao que parece o conformismo acostuma o corpo com o seu padecimento.

NOTAS DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

- 61 - M. Foucault. *Microfísica do poder*. p.220-221.
- 62 - Seria o processo de sublimação das frustrações porventura decorrentes no local de trabalho, para outras atividades consideradas pelo sujeito como sendo mais significativas.

## BIBLIOGRAFIA

ALBORNOZ, Suzana. *O que é trabalho*. São Paulo: Brasiliense, 1986 (Col. primeiros passos) X

ARDITI, Benjamin. *El deseo de la libertad y la cuestión del otro: ensayos acerca de la posmodernidad, el poder, y la sociedad*. Assunción-Paraguay: RP ediciones/Criterio, 1989. 119 p.

\_\_\_\_\_. *Conceptos: Ensayos sobre teoría política, democracia y filosofía*. Assunción-Paraguay: Centro de documentación y estudios/RP ediciones, 1991. 188 p.

\_\_\_\_\_. *La intervención social ante las transformaciones de la política*. Madrid, 1992 (mimeo)

BRASIL, Leis, decretos, etc. *Segurança e medicina no trabalho*. 20ª ed. São Paulo: Ed. Atlas S/A. 1991. (manuais de legislação Atlas - volume 16)

CAMPOS, Augusto de. et. al. *Teoria da poesia concreta: textos críticos e manifestos (1950-1960)*. São Paulo: Ed. Brasiliense, 1987. 205 p.

CAMPOS, Augusto de. *Verso reverso controverso*. São Paulo: Ed. Perspectiva, 1988. 267 p.

\_\_\_\_\_. *O anticrítico*. São Paulo: Cia das Letras, 1986.

CASTORIADIS, Cornelius. *As encruzilhadas do labirinto, III: o mundo fragmentado*. Trad. de Rosa Maria Boaventura. Rio de Janeiro: Ed. Paz e Terra, 1987-1992. 294 p.

DEJOURS, Christophe. *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. 3ª ed. Trad. de Ana Isabel Paraguay. São Paulo: Ed. Cortez/Oboré, 1988. 167 p.

DELEUZE, Gilles. *Nomad Thought (Pensamento Nômad)e*. Trabalho apresentado num cólóquio promovido pelo Centro Cultural Internacional Cerisy-la-salle sobre o tema "Nietzsche Aujurd'hui" em julho de 1972 e publicado por UGE, Paris, 1973. Tradução e org. Clauze Ronalde de Abreu.

\_\_\_\_\_. *Empirismo y subjetividad: las bases filosóficas del anti-edipo*. Traducción de Hugo Acevedo. Barcelona-España: Ed. Granica, 1977. 148 p.



\_\_\_\_\_. *Foucault*. Trad. de Claudia Sant`Anna Martins. São Paulo: Ed. Brasiliense, 1988. 144 p.

\_\_\_\_\_. e PARNET, Claire. *Dialogos*. Traducido del frances por José Vazquez. Valencia-Espanha: Ed. Pre-textos, 1980. 166 p.

\_\_\_\_\_. *Postscript on the societies of control* (1990). October nº 59, MIT pres, 1992

DIEESE - DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICAS E ESTUDOS SÓCIO-ECONÔMICOS. Estudos sócio-econômicos. *Profissão: bancário: perfil da categoria*. São Paulo, junho de 1980.

ECO, Umberto. *Como se faz uma tese*. Trad. de Gilson Cesar Cardoso de Souza. São Paulo: Ed. Perspectiva, c1977/1989. 174 p.

ESCOBAR, Carlos Henrique de, (org.) *Dossier Deleuze*. Rio de Janeiro: Ed. Hólon, 1991. 182 p.

FLEURY, Maria Teresa Leme et alii. *Cultura e poder nas organizações*. São Paulo: Ed. Atlas, 1989. 170 p.

FOUCAULT, Michel. *As palavras e as coisas: uma arqueologia das ciências humanas*. Trad. Salma Tannus Muchail. 5ª ed. São Paulo: Ed. Martins Fontes, 1990, 407 p.

\_\_\_\_\_. *Vigiar e punir: nascimento da prisão*. Trad. de Ligia M. Pondé Vassallo. 4ª ed. Petrópolis-RJ: Ed. Vozes, 1986. 280 p.

\_\_\_\_\_. *História da sexualidade 1: a vontade de saber*. Trad. Maria T. da Costa Albuquerque e J. A. Guilhon Albuquerque. 7ª ed. Rio de Janeiro: Ed. Graal, 1985. 155 p.

\_\_\_\_\_. *História da sexualidade 2: o uso dos prazeres*. Trad. de Maria T. da Costa Albuquerque. Rio de Janeiro: Ed. Graal, 1984. 232 p.

\_\_\_\_\_. *História da sexualidade 3: o cuidado de si*. Trad. de Maria T. da Costa Albuquerque. Rio de Janeiro: Ed. Graal, 1985. 246 p.

\_\_\_\_\_. *Microfísica do poder*. Trad. e org. de Roberto Machado. 9ª ed. Rio de Janeiro: Ed. Graal, c 1979/1990. 295 p.

\_\_\_\_\_. *Tecnologías del yo y otros textos afines*. Barcelona-Espanha: Paidós Ibérica/ICE de la Universidad Autónoma de Barcelona, 1990. 150 p.

FRIEDMANN, Georges. *O trabalho em migalhas: especialização e lazeres*. 2ª ed. Trad. J. Guinsburg. São Paulo: Ed. Perspectiva, 1983. 287 p.

GUATTARI, Félix & ROLNIK, Suely. *Micropolítica: cartografias do desejo*. Petrópolis, RJ: Ed. Vozes, 1986. 327 p.

HOLANDA, Lourival. *Sob o signo do silêncio: Vidas Secas e o Estrangeiro*. São Paulo: Ed. USP, 1992 (Col. criação e crítica, v.8)

HORKHEIMER, Max. *Eclipse da razão*. trad. de Sebastião V. Leite. Rio de Janeiro: Ed. Labor do Brasil, 1976 (Coleção de bolso labor, 10)

LANCETTI, Antonio, (org.) *Saúdeloucura 2*. São Paulo: Ed. Hucitec, 1991. 148 p.

MACHADO, Arlindo. *Máquinas de vigiar*. *Revista da USP*. São

Paulo, p.23-32, set/out.nov. de 1990.

MACIEL, Regina Heloisa. *Dificuldades de leitura e a tarefa de digitação*. São Paulo, 1990. 137 p. Tese (Doutorado) - Departamento de Psicologia Experimental do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo, 1990.

MAISONNEUVE, Jean. *Introdução à psicossociologia*. Trad. e notas de Luiz Damasco Penna e J.B. Damasco Penna. São Paulo: Ed. Nacional/Ed. Da USP, 1977. 238 p.

MARTINS, Joel. *Subsídio para redação de dissertação de mestrado e tese de doutorado*. 3ª ed. ampliada. São Paulo: Ed. Moraes, 1991. 36 p.

MINELLA, Ary Cesar. *Banqueiros: organização e poder político no Brasil*. Trad. de Paulo Froés. Rio de Janeiro: Ed. Espaço e Tempo; São Paulo: ANPOCS, 1988. 531 p.

NIETZSCHE, Friedrich Wilhelm. *Crepúsculo dos ídolos ou a filosofia a golpes de martelo*. Trad. Edson Bini. Rio de Janeiro: Ed. Tecnoprint. 129 p. (Coleção Universidade).

ODDONE, Ivar et alii. *Ambiente de Trabalho: a luta dos*

*trabalhadores pela saúde*. Trad. de Salvador O. de Freitas. São Paulo:Hucitec, 1986.

ORLANDI, Eni Puccinelli. *As formas do silêncio: no movimento dos sentidos*. Campinas, SP: Ed. Da Unicamp, 1992, 189 p.

PAGES, Max et alii. *O poder das organizações*. Trad. de Maria C. P. Tavares e Sonia S. Favatti. São Paulo: Ed. Atlas, 1987. 234 p.

PIGNATARI, Decio. *Informação. Linguagem. Comunicação*. São Paulo: Ed. Perspectiva, 1968. 144 p. (Col. debates-comunicação)

REBECCHI, Emilio. *O sujeito frente a inovação tecnológica*. Trad. de Raffaella de Fillipis. Petrópolis-RJ. Ed. Vozes/Ibase, 1990. 122 p. (Col. Automação e trabalho).

RUTENFRANZ, Joseph et alii. *Trabalho em turnos e noturno*. Tradução de Reinaldo Mestrinel. São Paulo: Hucitec, 1989.

ROCHA, Lys Esther et alii. *O trabalho com os terminais de vídeo*. São Paulo: DRT, 1989. 41 p.

SCHEIN, Edgar. *Psicologia organizacional*. Trad. de José Luiz Meurer. Rio de Janeiro, RJ: Ed. Prentice-Hall do Brasil Ltda, 1982. 211 p.

SEGNINI, L. *A liturgia do poder: trabalho e disciplina*, São Paulo: Educ, 1988.

\_\_\_\_\_. *Sobre a identidade do poder nas relações de trabalho*. in: Fleury, M. T. et alii. Cultura e poder nas organizações. São Paulo: Atlas, 1989.

SEMAMA, Paolo. *Linguagem e poder*. Trad. de Wamberto Hudson Ferreira. Brasília: Ed. da UnB, 1981, c1974. 208 p. (coleção pensamento político, nº 42)

SILVA, Roque A. da & LEITE, Marcia de Paula, (orgs.) *Modernização tecnológica, relações de trabalho e práticas de resistência*. São Paulo: Ed. Iglu, 1991. 165 p.

SILVEIRA, Paulo & DORAY Bernard (orgs.). *Elementos para uma teoria marxista da subjetividade*. São Paulo: Ed. Vertice/Ed. Revista dos Tribunais, 1989. 208 p. (Enciclopédia aberta da psique).

SINDICATO DOS EMPREGADOS EM ESTABELECIMENTOS BANCÁRIOS DE FLORIANÓPOLIS E REGIÃO. *Bancários: Perfil da categoria*. Florianópolis-SC, janeiro de 1992.

VELHO, Gilberto. *Subjetividade e sociedade: uma experiência de geração*. 2ª ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar editor, c 1986/1989.

WEICK, Karl. *A psicologia social da organização*. Trad. de Dante Moreira Leite. São Paulo: Ed. da USP, 1973. 120 p.

A N E X O



## NR-17 — ERGONOMIA \*

17.1 Esta Norma Regulamentadora visa estabelecer parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psico-fisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente.

17.1.1 As condições de trabalho incluem aspectos relacionados ao levantamento, transporte e descarga de materiais, ao mobiliário, aos equipamentos e às condições ambientais do posto de trabalho e à própria organização do trabalho.

17.1.2 Para avaliar a adaptação das condições de trabalho às características psico-fisiológicas dos trabalhadores, cabe ao empregador realizar a análise ergonômica do trabalho, devendo a mesma abordar, no mínimo, as condições de trabalho conforme estabelecido nesta Norma Regulamentadora.

17.2 Levantamento, transporte e descarga individual de materiais.

17.2.1 Para efeito desta Norma Regulamentadora:

17.2.1.1 Transporte manual de cargas designa todo transporte no qual o peso da carga é suportado inteiramente por um só trabalhador, compreendendo o levantamento e a deposição da carga.

17.2.1.2 Transporte manual regular de cargas designa toda atividade realizada de maneira contínua ou que inclua, mesmo de forma descontínua, o transporte manual de cargas.

17.2.1.3 Trabalhador jovem designa todo trabalhador com idade inferior a dezoito anos e maior de quatorze anos.

17.2.2 Não deverá ser exigido nem admitido o transporte manual de cargas, por um trabalhador, cujo peso seja suscetível de comprometer sua saúde ou sua segurança.

17.2.3 Todo trabalhador designado para o transporte manual regular de cargas, que não as leves, deve receber treinamento ou instruções satisfatórias quanto aos métodos de trabalho que deverá utilizar com vistas a salvaguardar sua saúde e prevenir acidentes.

17.2.4 Com vistas a limitar ou facilitar o transporte manual de cargas, deverão ser usados meios técnicos apropriados.

17.2.5 Quando mulheres e trabalhadores jovens forem designados para o transporte manual de cargas, o peso máximo destas cargas deverá ser nitidamente inferior àquele admitido para os homens, para não comprometer a sua saúde ou sua segurança.

17.2.6 O transporte e a descarga de materiais feitos por impulsão ou tração de vagonetes sobre trilhos, carros de mão ou qualquer outro aparelho mecânico deverão ser executados de forma que o esforço físico realizado pelo trabalhador seja compatível com sua capacidade de força e não comprometa a sua saúde ou sua segurança.

17.2.7 O trabalho de levantamento de material feito com equipamento mecânico de ação manual deverá ser executado de forma que o esforço físico realizado pelo trabalhador seja compatível com sua capacidade de força e não comprometa a sua saúde ou sua segurança.

17.3 Mobiliário dos postos de trabalho.

17.3.1 Sempre que o trabalho puder ser executado na posição sentada, o posto de trabalho deve ser planejado ou adaptado para esta posição.

\* Redação dada pela Portaria n.º 3.751, de 23-11-1990.

**17.3.2** Para trabalho manual sentado ou que tenha de ser feito de pé, as bancadas, mesas, escrivaninhas e os painéis devem proporcionar ao trabalhador condições de boa postura, visualização e operação e devem atender aos seguintes requisitos mínimos:

- a) ter altura e características da superfície de trabalho compatíveis com o tipo de atividade, com a distância requerida dos olhos ao campo de trabalho e com a altura do assento;
- b) ter área de trabalho de fácil alcance e visualização pelo trabalhador;
- c) ter características dimensionais que possibilitem posicionamento e movimentação adequados dos segmentos corporais.

**17.3.2.1** Para trabalho que necessite também a utilização dos pés, além dos requisitos estabelecidos no subitem 17.3.2, os pedais e demais comandos para acionamento pelos pés devem ter posicionamento e dimensões que possibilitem fácil alcance, bem como ângulos adequados entre as diversas partes do corpo do trabalhador, em função das características e peculiaridades do trabalho a ser executado.

**17.3.3** Os assentos utilizados nos postos de trabalho devem atender aos seguintes requisitos mínimos de conforto:

- a) altura ajustável à estatura do trabalhador e à natureza da função exercida;
- b) características de pouca ou nenhuma conformação na base do assento;
- c) borda frontal arredondada;
- d) encosto com forma levemente adaptada ao corpo para proteção da região lombar.

**17.3.4** Para as atividades em que os trabalhos devam ser realizados sentados, a partir da análise ergonômica do trabalho, poderá ser exigido suporte para os pés que se adapte ao comprimento da perna do trabalhador.

**17.3.5** Para as atividades em que os trabalhos devam ser realizados de pé, devem ser colocados assentos para descanso em locais em que possam ser utilizados por todos os trabalhadores durante as pausas.

**17.4** Equipamentos dos postos de trabalho.

**17.4.1** Todos os equipamentos que compõem um posto de trabalho devem estar adequados às características psico-fisiológicas dos trabalhadores e à natureza do trabalho a ser executado.

**17.4.2** Nas atividades que envolvam leitura de documentos para digitação, datilografia ou mecanografia deve:

- a) ser fornecido suporte adequado para documentos que possa ser ajustado proporcionando boa postura, visualização e operação evitando movimentação freqüente do pescoço e fadiga visual;
- b) ser utilizado documento de fácil legibilidade, sempre que possível, sendo vedada a utilização de papel brilhante, ou de qualquer outro tipo que provoque ofuscamento.

**17.4.3** Os equipamentos utilizados no processamento eletrônico de dados com terminais de vídeo devem observar o seguinte:

- a) condições de mobilidade suficientes para permitir o ajuste da tela do equipamento à iluminação do ambiente, protegendo-a contra reflexos, e proporcionar corretos ângulos de visibilidade ao trabalhador;
- b) o teclado deve ser independente e ter mobilidade, permitindo ao trabalhador ajustá-lo de acordo com as tarefas a serem executadas;
- c) a tela, o teclado e o suporte para documentos devem ser colocados de maneira que as distâncias olho-tela, olho-teclado e olho-documento sejam aproximadamente iguais;
- d) serem posicionados em superfícies de trabalho com altura ajustável.

**17.4.3.1** Quando os equipamentos de processamento eletrônico de dados com terminais de vídeo forem utilizados eventualmente, poderão ser dispensadas as exigências previstas no subitem 17.4.3, observada a natureza das tarefas executadas e levando-se em conta a análise ergonômica do trabalho.

#### **17.5 Condições ambientais de trabalho.**

**17.5.1** As condições ambientais de trabalho devem estar adequadas às características psico-fisiológicas dos trabalhadores e à natureza do trabalho a ser executado.

**17.5.2** Nos locais de trabalho onde são executadas atividades que exijam solicitação intelectual e atenção constantes, tais como: salas de controle, laboratórios, escritórios, salas de desenvolvimento ou análise de projetos, dentre outros, são recomendadas as seguintes condições de conforto:

- a) níveis de ruído de acordo com o estabelecido na NBR 10152, norma brasileira registrada no INMETRO;
- b) índice de temperatura efetiva entre 20 e 23°C;
- c) velocidade do ar não superior a 0,75 m/s;
- d) umidade relativa do ar não inferior a 40% (quarenta por cento).

**17.5.2.1** Para as atividades que possuam as características definidas no subitem 17.5.2, mas não apresentam equivalência ou correlação com aquelas relacionadas na NBR 10152, o nível de ruído aceitável para efeito de conforto será de até 65 dB (A) e a curva de avaliação de ruído (NC) de valor não superior a 60 dB.

**17.5.2.2** Os parâmetros previstos no subitem 17.5.2 devem ser medidos nos postos de trabalho, sendo os níveis de ruído determinados próximos à zona auditiva e as demais variáveis na altura do tórax do trabalhador.

**17.5.3** Em todos os locais de trabalho deve haver iluminação adequada, natural ou artificial, geral ou suplementar, apropriada à natureza da atividade.

**17.5.3.1** A iluminação geral deve ser uniformemente distribuída e difusa.

**17.5.3.2** A iluminação geral ou suplementar deve ser projetada e instalada de forma a evitar ofuscamento, reflexos incômodos, sombras e contrastes excessivos.

**17.5.3.3** Os níveis mínimos de iluminamento a serem observados nos locais de trabalho são os valores de iluminâncias estabelecidos na NBR 5413, norma brasileira registrada no INMETRO.

**17.5.3.4** A medição dos níveis de iluminamento previstos no subitem 17.5.3.3 deve ser feita no campo de trabalho onde se realiza a tarefa visual, utilizando-se de luxímetro com fotocélula corrigida para a sensibilidade do olho humano e em função do ângulo de incidência.

**17.5.3.5** Quando não puder ser definido o campo de trabalho previsto no subitem 17.5.3.4 este será um plano horizontal a 0,75 m do piso.

#### **17.6 Organização do trabalho.**

**17.6.1** A organização do trabalho deve ser adequada às características psicofisiológicas dos trabalhadores e à natureza do trabalho a ser executado.

**17.6.2** A organização do trabalho, para efeito desta NR, deve levar em consideração, no mínimo:

- a) as normas de produção;
- b) o modo operatório;
- c) a exigência de tempo;
- d) a determinação do conteúdo de tempo;
- e) o ritmo de trabalho;
- f) o conteúdo das tarefas.

**17.6.3** Nas atividades que exijam sobrecarga muscular estática ou dinâmica do pescoço, ombros, dorso e membros superiores e inferiores, e a partir da análise ergonômica do trabalho, deve ser observado o seguinte:

- a) todo e qualquer sistema de avaliação de desempenho para efeito de remuneração e vantagens de qualquer espécie deve levar em consideração as repercussões sobre a saúde dos trabalhadores;
- b) devem ser incluídas pausas para descanso;
- c) quando do retorno ao trabalho, após qualquer tipo de afastamento igual ou superior a 15 (quinze) dias, a exigência de produção deverá permitir um retorno gradativo aos níveis de produção vigentes na época anterior ao afastamento.

**17.6.4** Nas atividades de processamento eletrônico de dados deve-se, salvo o disposto em convenções e acordos coletivos de trabalho, observar o seguinte:

- a) o empregador não deve promover qualquer sistema de avaliação dos trabalhadores envolvidos nas atividades de digitação, baseado no número individual de toques sobre o teclado, inclusive o automatizado, para efeito de remuneração e vantagens de qualquer espécie;
- b) o número máximo de toques reais exigidos pelo empregador não deve ser superior a 8.000 por hora trabalhada, sendo considerado toque real, para efeito desta NR, cada movimento de pressão sobre o teclado;
- c) o tempo efetivo de trabalho de entrada de dados não deve exceder o limite máximo de 5 (cinco) horas, sendo que no período de tempo restante da jornada, o trabalhador poderá exercer outras atividades, observado o disposto no art. 468 da Consolidação das Leis do Trabalho, desde que não exijam movimentos repetitivos, nem esforço visual;
- d) nas atividades de entrada de dados deve haver, no mínimo, uma pausa de 10 minutos para cada 50 minutos trabalhados, não deduzidos da jornada normal de trabalho;
- e) quando do retorno ao trabalho, após qualquer tipo de afastamento igual ou superior a 15 (quinze) dias, a exigência de produção em relação ao número de toques deverá ser iniciada em níveis inferiores ao máximo estabelecido na alínea b e ser ampliada progressivamente.