

que trabalhavam em linhas de montagem eram os mais alienados, mas que os níveis de alienação eram um pouco menores nos locais de trabalho que utilizavam a automação. Em outras palavras, Blauner afirmou que a introdução da automação nas fábricas foi responsável pela *reversão* da tendência de outra forma constante da alienação crescente dos trabalhadores. A automação auxiliou na integração da mão-de-obra e deu aos trabalhadores uma sensação de controle sobre o trabalho, que faltava nas outras formas de tecnologia.

Harry Braverman divulgou uma tese bem diferente no famoso *Labour and Monopoly Capital* (1974). Aos olhos de Braverman, a automação fazia parte da “desespecialização” total da força de trabalho industrial. Impondo técnicas organizacionais tayloristas (veja a p. 309) e dissolvendo o processo de trabalho em tarefas especializadas, os gerentes conseguiam exercer controle sobre a mão-de-obra. Tanto nos ambientes industriais quanto nos escritórios modernos, a introdução da tecnologia contribuiu para essa “degradação” geral do trabalho ao limitar a necessidade do *input* criativo humano. Tudo o que se exigiu, ao invés disso, foi um “corpo” irracional, irrefletido, capaz de executar incessantemente uma mesma tarefa que não demandasse profissionalização.

Tecnologia da informação

As perspectivas opostas de Blauner e Braverman sobre os efeitos da automação hoje ecoam nas discussões em torno do impacto da tecnologia da informação (TI) no local de trabalho. Certamente, há poucas dúvidas quanto ao fato de que a internet, o e-mail, a teleconferência e o comércio eletrônico estão mudando o modo de as empresas fecharem negócios. Porém, esses instrumentos também afetam o trabalho diário dos empregados. Aqueles que assumem uma abordagem otimista, como Blauner, argumentam que a tecnologia da informação irá revolucionar o mundo do trabalho por permitir o surgimento de formas novas e mais flexíveis de trabalhar; oportunidades que nos permitirão ultrapassar os limites dos aspectos rotineiros e alienantes do trabalho industrial e ingressar em uma era informacional mais libertadora, que proporcione aos trabalhadores um controle maior sobre o processo de trabalho e mais *input* para acrescentar a esse processo. Os defensores entusiastas dos avanços tecnológicos às vezes são chamados de *deterministas tecnológicos*, pois acreditam no poder da tecnologia para determinar a natureza e a forma do trabalho propriamente dito.

Outros não estão convencidos de que a tecnologia da informação irá provocar uma transformação inteiramente positiva do trabalho. Como concluiu Shoshana Zuboff (1988) em sua pesquisa sobre a utilização da TI nas empresas, a gerência pode optar pelo uso da TI para finalidades bem diferentes. Quando adotada como uma força criativa, descentralizadora, a tecnologia da informação pode auxiliar a derrubar hierarquias rígidas, a envolver mais empregados na tomada de decisões e a fazer com que os trabalhadores participem mais de perto dos negócios diários da companhia. Por outro lado, pode ser aproveitada com a mesma facilidade para fortalecer as hierarquias e as práticas de vigilância. A adoção da TI no local de trabalho pode abreviar as interações cara a cara, bloquear os canais de responsabilidade e transformar um escritório em uma rede de módulos fechados e isolados. Tal abordagem considera que o impacto da tecnologia da informação é influenciado pelas aplicações para as quais ela é proposta e pelo modo como os indivíduos que a utilizam entendem o papel dessa tecnologia.

Não restam dúvidas de que a expansão da tecnologia da informação gerará oportunidades instigantes e mais intensas a alguns segmentos da força de trabalho. Nos campos da mídia, da publicidade e do design, por exemplo, a TI amplia a criatividade no domínio profissional e introduz a flexibilidade nos estilos pessoais de trabalho. É para os empregados qualificados, importantes, que ocupam cargos de responsabilidade, que a visão dos “teletrabalhadores” e do “teletrabalho” está mais próxima de se realizar. Contudo, no outro extremo, encontram-se milhares de indivíduos não-profissionalizados mal-remunerados, que trabalham em centros de chamadas telefônicas e em empresas de inserção de dados. Esses cargos, os quais, em grande parte, são um produto da explosão das telecomunicações dos últimos anos, caracterizam-se por graus de isolamento e de alienação que concorrem com os dos trabalhadores “desespecializados” de Braverman. Os empregados dos centros de chamadas telefônicas que lidam com reservas de viagens e transações financeiras trabalham seguindo formatos rigorosamente padronizados nos quais há pouco ou não há nenhum espaço para a liberdade de ação do empregado ou para seu *input* criativo. Os empregados são monitorados de perto, e suas interações com os clientes são gravadas em fitas para a “garantia da qualidade”. Aparentemente, a “revolução da informação” produziu um grande número de empregos iguais aos da economia industrial: não-profissionalizados e que envolvem atividades de rotina.