

O PANÓPTICO DIGITAL NAS ORGANIZAÇÕES: ESPAÇO, TEMPORALIDADE E CONTROLE NO MUNDO DO TRABALHO CONTEMPORÂNEO

Vânia Gisele Bessi*
Marco Vinício Zimmer**
Carmem Ligia Iochins Grisci***

RESUMO

O presente ensaio teórico objetiva discutir as relações que se estabelecem entre espaço-temporalidade e controle, a partir de algumas das principais mudanças ocorridas no mundo do trabalho, notadamente sob o paradigma tecnológico, nos termos de Castells. Colocar a questão do espaço-temporalidade em análise implica ir além de seu registro empírico e da visibilidade de suas aparências, uma vez que o tempo atravessa as formas instituídas e os modos de (re)produzi-las, colocando-as sempre na condição de obras inacabadas. Implica, também, trazer à discussão a reconfiguração do trabalho que, para a renovação do capital, se tornou intelectual, afetivo, imaterial, conforme indicam Lazzarato e Negri (2001). Implica, ainda, tomar o novo paradigma como um dispositivo tecnológico de controle que age sem restringir o sujeito a espaços confinados. Hoje, a captura do sujeito independe da imobilidade que outrora lhe impunham as instituições totais, de forma que o controle pudesse ser exercido. Nesse contexto, a atual configuração que o espaço-temporalidade assume contribui para a passagem do sujeito de uma situação de controle por confinamento para a de autocontrole.

ABSTRACT

The present theoretical essay aims at discussing the relations that are established between space-temporality and control as from some of the main changes occurred in the labor world, notably under the technological paradigm in Castells' terms. To analyze the space-temporality issue implies going beyond its empirical record and the visibility of its appearances, since time goes through the instituted forms and ways of (re)producing them, by always putting them in the condition of unfinished works. It implies discussing the reconfiguration of labor, which, for the capital renewal, has become intellectual, affective, immaterial, as Lazzarato and Negri teach us. It implies taking the new paradigm as a technological control device that acts without restricting the subject to confined spaces. Today, the subject's capture does not depend on the immobility that the total institutions would impose to him so that the control could be exercised. The current configuration assumed by the space-temporality contributes to moving the subject of the control by confinement to the self-control subject.

* *Doutoranda do PPGA/EA/UFRGS e Profª da Universidade de Passo Fundo/RS*

** *Doutorando do PPGA/EA/UFRGS e Prof. Faculdade de Administração de Brasília*

*** *Profª PPGA/EA/UFRGS*

INTRODUÇÃO

A Revolução Industrial criou uma configuração até então inédita para o espaço-temporalidade, uma vez que, além de propiciar a produção de bens de consumo em massa, introduziu a velocidade na experimentação cotidiana do tempo. Contrapondo-se à lentidão, a velocidade fez com que o tempo se sobressaísse na relação tempo-espaço. A máxima “tempo é dinheiro” provém da história da economia e do capitalismo industrial, que associa ao tempo uma perspectiva linear e sucessiva, da qual se deve extrair o máximo de trabalho no menor tempo possível.

A concentração em massa de trabalhadores sob um mesmo teto e por período determinado de tempo, entretanto, resultava na adoção de regras que visavam a ordenar o trabalho e os relacionamentos estabelecidos, a fim de que os parâmetros vigentes de ordem moral, religiosa, política ou mesmo social não sofressem transgressões e afrontas. Enquanto permanecessem no espaço fabril, tal como acontecia em outras instituições, os trabalhadores encontravam-se sob uma vigilância que, até o início do século 20, ainda necessitava dos modos de confinamento para ser exercida (FOUCAULT, 2004).

É somente depois das primeiras décadas do século passado que, de acordo com Deleuze (1998), a sociedade passa a se caracterizar como de controle. Nas décadas de 60 e 70 daquele século, os estudos de Erving Goffman e Michel Foucault, respectivamente, apontavam para as instituições que exerciam o controle de forma explícita ou dissimulada. A partir da polarização entre as equipes dirigentes e os internados nas instituições totais, Goffman evidenciou relações assimétricas de dominação e de controle nos espaços de confinamento. Como continuidade da discussão de duas formas de poder, a saber, o soberano associado ao feudalismo, e o disciplinar associado ao capitalismo, Foucault advertiu que o poder disciplinar implicava controle do tempo, do corpo e da vida dos indivíduos.

Ao incorporar os ensinamentos de Goffman e de Foucault, este estudo tem por objetivo discutir as relações entre espaço-temporalidade e controle no cenário contemporâneo. Para tanto, ilustra como organizações empresariais de grande porte (re)produzem e intensificam o controle sobre o tempo, o corpo e a vida dos indivíduos, utilizando fatores relacionados às instituições totais e ao modelo panóptico como categorias de análise.

Um dos argumentos desenvolvidos se refere ao novo paradigma como dispositivo tecnológico de controle, que age sem restringir o sujeito a espaços confinados. O outro se refere à reconfiguração do trabalho que, para renovação do capital, se tornou intelectual, afetivo, imaterial, conforme nos ensinam Lazzarato e Negri (2001). Finalmente, são desenvolvidas considerações sobre o fato de que, hoje, a captura do sujeito independe da imobilidade imposta pelas instituições totais para que o controle pudesse ser exercido, uma vez que a atual configuração assumida pelo espaço-temporalidade contribui para a passagem do sujeito de uma situação de controle por confinamento para a de autocontrole.

ESPAÇO-TEMPORALIDADE

Tempo e espaço vêm instigando a realização de estudos nas áreas da Filosofia, Física, Sociologia, Psicologia e Administração. Como lembra Villoria (2000, p.11), para as sociologias da vida cotidiana “a dimensão espaço-temporal pressupõe o reconhecimento de que a ação prática sempre tem um posicionamento em um ‘aqui’ e um ‘agora’, de onde se vê ao outro, a partir de uma forma particular ao mundo, do ‘mundo ao meu alcance’”.

Dos estudos oriundos da Filosofia, é com o filósofo moderno Bergson que o conceito de espaço-temporalidade adquire características do mundo vivido, em contraposição ao tempo científico:

segundo ele [Bergson], o tempo da ciência é espacializado e, por isso, não tem nenhuma das características que a consciência lhe atribui. Ele é representado como uma linha, mas a linha é imóvel, enquanto o tempo é mobilidade. A linha já está feita, ao passo que o tempo é aquilo que se faz; aliás, é aquilo graças a que todas as coisas se fazem (ABBAGNANO, 2001, p.947).

Bergson introduzia, assim, a idéia do tempo como mobilidade, como deslocamento. Essa possibilidade de mobilidade e de deslocamento foi, durante muito tempo, suprimida de grande parte dos sujeitos que se encontravam confinados nos espaços das instituições, quer seja nas organizações fabris que proliferaram com a Revolução Industrial, quer seja nas instituições totais descritas por Goffman (1992). É com o novo paradigma tecnológico que esse panorama muda, sem, contudo, mudarem as relações de poder e de controle instituídas.

Bauman (2001) toma o conceito de espaço-temporalidade a partir do que denomina modernidade líquida ou fluida, de onde, segundo o autor, resultam seres cujas principais características são: leveza, mobilidade, inconstância e rapidez de movimentos. Esses seres são levados a constantes desterritorializações, passando a uma condição de nômades involuntários. Tal processo é permeado por transformações na relação capital e trabalho, uma vez que o capital não mais necessita do trabalho para sobreviver. A relação capital-trabalho foi, na perspectiva do autor, unilateralmente rompida pelo capital, uma vez que o capital não mais necessita movimentar os corpos dos trabalhadores para mover-se, ou supervisionar os corpos dos trabalhadores para exercitar o controle.

No tocante aos espaços físicos, Bauman (2001) analisa diferentes tipos de lugares cuja principal característica é servir para o encontro rápido, mas não para a interação. São lugares que, num dado momento, servem como ponto de passagem, de atravessamento e, no momento seguinte, são deixados para trás, sem o enraizamento dos sujeitos ou a criação de identidade.

A partir das concepções do antropólogo Claude Lévy-Strauss¹, Bauman traça uma análise acerca do que denomina lugares êmicos e lugares fágicos, os quais podem ser relacionados com os dispositivos tecnológicos de trabalho e de controle. Os lugares êmicos, em uma concepção atualizada – tomada a partir da sociedade fluida descrita por Bauman (2001, p.101) – , remetem à “separação espacial, [a]os guetos urbanos, [a]o acesso seletivo a espaços e [a]o impedimento seletivo a seu uso”. Para os sujeitos do trabalho contemporâneo, o acesso às plataformas tecnológicas se dá de modo reservado, em muitos casos de forma seletiva, dirigido àqueles que respondem positivamente às novas demandas do capital.

Os lugares fágicos, por sua vez, visam à suspensão ou aniquilação da alteridade, apóiam-se na estratégia de “ingerir, devorar corpos e espíritos estranhos de modo a fazê-los, pelo metabolismo, idênticos aos corpos que os ingerem e, portanto, não distinguíveis deles” (BAUMAN, 2001, p.101). Aos sujeitos que têm o acesso permitido, é exigida a reprodução dos modos de poder e controle vigentes.

Os fluxos e os acessos permitidos ou proibidos nem sempre têm sua demarcação feita de forma visível. Isso fica claro nos acessos permitidos ou negados aos sistemas de computadores, e aos escritórios panorâmicos, nos quais a delimitação é funcional e não espacial. Ao se analisar a arquitetura dos programas computadorizados ou dos locais de trabalho, percebe-se que ela não é, de forma alguma, ingênua: todos os detalhes arquitetônicos virtuais ou físicos são pensados de forma a salientar relações de poder, demarcar territórios de fácil acesso ou de acesso interdito.

Bauman (2001, p.130) menciona ainda o fato de “o tempo [ser] diferente do espaço porque, ao contrário deste, pode ser mudado e manipulado; tornou-se um fator de ruptura: o parceiro dinâmico no casamento tempo-espaço”. É nesse

¹ As abordagens antropofágica e antropeômica são desenvolvidas por Claude Lévy-Strauss na obra “*Tristes Trópicos*” (São Paulo: Companhia das Letras, 1996).

sentido que o autor descreve a modernidade líquida, na qual o tempo é elemento fundamental, sendo o espaço algo mais estável. Conforme a discussão que se propõe neste estudo, a dinamicidade do tempo experimentado como velocidade tem constringido os sujeitos a um outro modo de controle: àquele que se exerce sobre os corpos em movimento.

CAPITAL E MUDANÇA TECNOLÓGICA NO NOVO PARADIGMA TECNOLÓGICO

A globalização e a tecnologia – essa última tida como ferramenta básica para a reestruturação capitalista – são algumas das grandes forças impulsionadoras das mudanças que atravessam o capitalismo e o mundo do trabalho.

Conforme Castells (1999; 2003), a partir das transformações do capitalismo, as relações entre organizações passam a ocorrer na forma de redes caracterizadas por trabalho compartilhado, presença de trabalhadores do conhecimento, equipes interfuncionais e, em muitos casos, transitórias, pequena supervisão formal, informação como apoio à tomada de decisões, estrutura mais ágil e com fronteiras menos visíveis e mais permeáveis. Na estrutura em redes, as organizações globais buscam maior agilidade, rompendo com as tradicionais noções de tempo e de espaço. Tal agilidade é repassada aos sujeitos.

Dessa forma, a tecnologia é percebida como constitutiva de uma sociedade baseada no trabalho intelectualizado e como ferramenta das transformações do capitalismo, agora baseado na flexibilidade, na mobilidade e na velocidade. Para o autor, a reestruturação do capitalismo e a difusão do informacionalismo são processos inseparáveis em escala global, embora cada sociedade reaja de forma diferente a eles, o que configura o paradigma tecnológico. Para definir paradigma, Castells (1999, p.77-78) utiliza a conceituação de Freeman², para quem

um paradigma econômico e tecnológico é um agrupamento de inovações técnicas, organizacionais e administrativas inter-relacionadas (...). em cada novo paradigma, um insumo específico ou conjunto de insumos pode ser descrito como o 'fator-chave' desse paradigma caracterizado pela queda dos custos relativos e pela disponibilidade universal (FREEMAN, 1988 *apud* CASTELLS, 1999, 0.77-78)

Informação como principal matéria-prima, penetrabilidade dos efeitos das novas tecnologias em todos os processos da existência individual e coletiva dos sujeitos, flexibilidade, abrangência, complexidade e disposição em forma de rede seriam os principais atributos desse paradigma. Nesse sentido, "o paradigma da tecnologia da informação não evolui para seu fechamento como um sistema, mas rumo à abertura como uma rede de acessos múltiplos" (CASTELLS, 1999, p.81).

No âmbito do mundo do trabalho, a tecnologia da informação agrega às empresas, de uma forma mais ou menos gradual e geral, ferramentas de trabalho que objetivam maior rapidez, maior abrangência e mais segurança na execução das atividades, respondendo a uma das necessidades da empresa em rede.

Castells (1999, p.49) denomina a sociedade contemporânea de informacional, uma vez que esta se fundamenta na tecnologia de informação, definida como "o conjunto convergente de tecnologias em microeletrônica, computação (hardware e software), telecomunicações/rádiodifusão e optoeletrônica, (...) [e] a engenharia genética e seu crescente conjunto de desenvolvimentos e aplicações".

Assim, percebe-se que a atual configuração do espaço-temporalidade, a qual atravessa as relações contemporâneas de produção, experiência e poder, e que é viabilizada pelos dispositivos tecnológicos de controle, contribui para a construção de um sujeito do trabalho que se diferencia daquele confinado aos espaços fabris demarcados, do início da Revolução Industrial.

² FREEMAN, Christopher. Prefácio da Parte II. In: DOSI, Giovanni et al., *Technical Change and Economic Theory*. Londres: Pinter, 1988.

INSTITUIÇÕES TOTAIS

Em 1961, Erving Goffman publicava o artigo "The Characteristics of Total Institutions". Ali, caracterizava instituições totais como organizações "fechadas", parcial ou totalmente, ao mundo exterior e com barreiras físicas a essa separação, tais como paredes altas, portas fechadas, arames farpados ou água.

Goffman agrupou essas instituições em cinco tipos: a) aquelas feitas para cuidar de pessoas consideradas pelo senso comum como incapazes ou inofensivas, tais como asilos para velhos, órfãos ou indigentes; b) aquelas criadas para cuidar de pessoas consideradas incapazes de cuidar de si mesmas e que constituíam uma ameaça à comunidade, mesmo que de forma não intencional, gerada por doenças, tais como hospitais para doentes mentais ou leprosos; c) aquelas surgidas para proteger a sociedade contra os perigos e as ameaças intencionais, tais como cadeias e prisões; d) aquelas estabelecidas para realizar algum tipo de trabalho de forma mais adequada, como quartéis, navios ou campos de trabalho; e, por fim, e) aquelas que serviam como refúgio do mundo ou locais de instrução para religiosos, como abadias, mosteiros ou conventos.

A partir dessa classificação, Goffman enunciou como principais características dessas instituições o fato de todos os aspectos da vida serem realizados no mesmo local e sob uma única autoridade; de cada fase da atividade diária do participante ser realizada na companhia de um grupo relativamente grande de pessoas, todas elas tratadas da mesma forma e obrigadas a fazer as mesmas coisas em conjunto; de todas as atividades diárias serem realizadas em horários rigorosamente pré-estabelecidos, pois toda a seqüência de atividades era imposta de cima para baixo, por um sistema de regras formais explícitas e por um grupo de funcionários determinados; e, por último, de essas atividades serem reunidas num plano racional único, supostamente planejado para atender aos objetivos oficiais da instituição (GOFFMAN, 1992).

Goffman chama a atenção, entretanto, para o fato de que algumas dessas características podiam ser encontradas em outros locais, tais como grandes estabelecimentos comerciais e industriais. Esse assinalamento fornece a senha para, agora no campo dos estudos administrativos, se traçar um paralelo entre aspectos neurálgicos das instituições totais e das organizações empresariais.

As instituições totais são formadas por dois grupos distintos: um grande grupo de controlados – os internados – e uma pequena equipe de supervisão – a equipe de dirigentes. Os internados vivem na instituição e têm contato limitado com o mundo externo; já a equipe de dirigentes trabalha na instituição um determinado número de horas por dia e está integrada ao mundo externo.

De imediato, estabelece-se o paralelo entre a equipe dirigente e a equipe gerencial, bem como entre o grupo de internados e de empregados, mesmo que esses ainda possam transitar no mundo exterior – e a despeito das jornadas intermináveis de trabalho.

Para Goffman (1992, p. 18), a função primordial da equipe dirigente "não é orientação ou inspeção periódica, tal como ocorre em *muitas relações empregador-empregado*, mas vigilância", ou seja, "fazer com que todos façam claramente o que foi indicado como exigido, sob condições em que a infração de uma pessoa tende a salientar-se diante da obediência visível e constantemente examinada dos outros".

Ao referir-se a "muitas relações empregador-empregado", Goffman possibilita a leitura de que as outras muitas relações empregador-empregado também apresentam esse caráter de vigilância – e não somente de orientação ou inspeção periódica. Essa realidade é facilmente observável na grande maioria das relações de subordinação entre grupamentos gerencial e de execução, na qual o erro continua sendo considerado como estigma, e não como etapa no processo de aprendizagem, apesar da insistência do discurso oficial. Muitas vezes, o erro, a falha ou o desvio são, também, apontados em público, estig-

matizando o trabalhador e gerando conseqüências psicológicas extremamente negativas, uma vez que, de acordo com expressões utilizadas por trabalhadores, "as pessoas são atingidas no brio".

A concepção do outro é apontada por Goffman (1992) a partir de estereótipos limitados e hostis, nos quais os dirigentes tendem a sentirem-se superiores e corretos, e os internados, a sentirem-se inferiores, fracos, censuráveis e culpados. O mesmo cenário é encontrado nas atuais organizações empresariais. A mobilidade ascendente é praticamente inexistente, em especial quando da tentativa de ascensão aos níveis hierárquicos mais altos. É o ressentimento "da base" quanto à distância intransponível, uma vez que não há lugares excedentes na estrutura organizacional, é fonte de conflitos e frustrações advindas da demanda incondicional por sucesso a qualquer preço.

O processo de comunicação entre as partes é visto por Goffman como necessário; no entanto, é intermediado e supervisionado pelo guarda. Além disso, essa comunicação é filtrada, pois os planos dos dirigentes para os internados não são no todo ou em parte conhecidos desses últimos. A figura do guarda alude à gerência média, responsável pela atenuação de conflitos e pelo controle próximo, cotidiano. Um de seus principais papéis, no processo de comunicação organizacional, é justamente filtrar as informações nos sentidos ascendente e descendente, buscando levar o discurso a cada uma das partes da forma mais amena e edulcorada possível. Além disso, é necessário que, ao menos no sentido descendente, o "guarda" saiba **não** informar, pois, na concepção dos dirigentes, nem tudo pode ou deve ser de conhecimento de todos. Os conflitos, então, permanecem latentes, em estado de espera.

Em algumas instituições totais, salienta Goffman (1992, p. 21), "existe uma espécie de escravidão, e o tempo integral do internado é colocado à disposição da equipe dirigente". Transpondo essa leitura para os dias atuais, é impossível não lembrar dos discursos de "vestir a camisa" ou de estar sempre à disposição da empresa, a qualquer hora do dia e da noite, seja fisicamente, para participar de reuniões, plantões ou atendimentos especiais não remunerados, ou via dispositivos tecnológicos, como computadores e telefones celulares, já considerados, como lembra Virilio (1997), próteses tecnológicas acopladas ao corpo.

Essas observações de caráter mais genérico trazem à tona a análise do que Goffman chama de "mundo do internado". O internado ingressa nesse mundo por meio de um "processo de admissão", em que ele é fotografado, suas impressões digitais são colhidas, e são obtidas informações da sua vida pessoal. Goffman (1992, p.26) diz que esse processo poderia ser denominado "arrumação" ou "programação", "pois, ao ser 'enquadrado', o novato admite ser conformado e codificado num objeto que pode ser *colocado na máquina administrativa* do estabelecimento, modelado suavemente pelas operações de rotina".

Feito isso, é chegada a hora das "boas-vindas", momento em que "a equipe dirigente ou os internados, ou os dois grupos, procuram dar ao novato a noção clara de sua situação". Nesse rito de passagem, o recém-chegado pode ser chamado de "peixe" ou "calouro", ou seja, ele "é apenas mais um internado e, mais ainda, que tem uma posição baixa mesmo nesse grupo baixo" (GOFFMAN, 1992, p.27).

Os procedimentos de admissão numa empresa atual assemelham-se à descrição do autor: recebe-se o currículo, faz-se a entrevista para saber um pouco sobre a "vida passada" do novo trabalhador e, após, confecciona-se uma carteira e/ou um crachá que lhe servirá como salvo-conduto em sua movimentação interna na empresa ou entre unidades da mesma. Em seguida, ele passa por "treinamento", "curso" ou "capacitação", no qual é apresentado à cultura da empresa, e pelo qual a empresa começa a adequá-lo ao padrão de comportamento vigente.

Passado o processo de admissão e já em seu dia-a-dia de trabalho, o trabalhador tem seu desempenho avaliado ou, mais claramente falando, monitorado e vigiado. Do contraste entre o que é esperado pela empresa e o que é atingido pelo trabalhador resultam novos treinamentos que objetivam fazer com que ele atinja o desempenho esperado – ou até mesmo justificar o seu desligamento.

Conforme esclarece Goffman (1992, p. 28), recém admitido na instituição, o internado tem seus bens retidos e substituídos por bens “substitutos”, de propriedade da instituição, os quais, “em alguns casos, são recolhidos em intervalos regulares para (...) serem desinfetados de identificações”. Mais ainda: “os internados podem ser obrigados a mudar de cela uma vez por ano, a fim de que não fiquem ligados a elas”.

Passada a etapa inicial, normalmente demarcada pelo fim do “estágio probatório” ou “contrato de experiência”, no qual tem seu nível de adequação/enquadramento avaliado, o novo trabalhador é “integrado” ao novo ambiente de trabalho, recebe material de expediente (quando em ambientes administrativos ou escritórios) e/ou uniforme (principalmente em ambientes fabris e de laboratórios de pesquisa), no geral assinalados com o logotipo da empresa e em cores únicas, padronizadas.

Ao conhecer sua mesa, estação de trabalho ou “baia” (termo atual e usual que remete à condição de animal irracional), o empregado passa a decorá-la com objetos pessoais, de forma a afirmar sua identidade e levar, ao ambiente de trabalho, um pouco de sua identidade vivida no mundo exterior. São comuns objetos contendo escudos de times de futebol, porta-retratos com fotografias de familiares ou localidades turísticas visitadas nos períodos de férias, flores e plantas, além do indefectível calendário, em geral da própria empresa – utilizado tanto para compromissos de trabalho quanto para eventos pessoais, como férias e datas comemorativas.

Essa forma de afirmação de identidade e de territorialização é abalada, quase periodicamente, por “mudanças de *lay-out*” e mobilidade de lugar. Num plano de análise mais superficial, a explicação oficial costuma ser a necessidade de mudanças nas configurações de equipe, a introdução de novas formas de configuração produtiva e organização do trabalho (de “ilhas” para “bairros”, por exemplo) ou *upgrades* tecnológicos, nos quais os computadores são substituídos por outros, em tese mais potentes e capazes de incrementar a produtividade. Num plano de análise mais qualificado, o que se encontra é a tentativa de romper o sentido de manutenção ou evitar a construção de laços de confiança, segurança e solidariedade que necessitam de tempo para se consolidar. Desse modo, o trabalhador se sente, por vezes, como “algo perecível”, pois em sua visão ora “está gerente”, ora “não está”; ora “está num lugar” ora “noutro”. Tais mudanças, também, assinalam a face perversa que caracteriza o trabalho denominado imaterial.

TRABALHO IMATERIAL COMO DEMANDA DO NOVO PARADIGMA TECNOLÓGICO

Hoje em dia, o trabalhador pode ser caracterizado como do conhecimento, já que o uso da tecnologia da informação configura uma demanda por um tipo de trabalho diferenciado daquele em massa realizado nas indústrias no começo do século 20. Dentro das novas formas de conceber e estruturar o trabalho, com o aumento da informatização e da intelectualização, é que passam a se aliar, no processo de trabalho ou de serviço, o trabalho material e o imaterial.

O trabalho imaterial é tido como aquele que se extingue no exato momento de sua produção, ao qual o trabalhador agrega características pessoais e intrínsecas. Para Lazzarato e Negri (1991; 2001), esse tipo de trabalho é aquele que se encontra no cruzamento, é a interface da nova relação produção/consumo, caracterizado pela mudança da lógica anteriormente vigente no modelo taylorista-fordista, o qual se baseava no ciclo produção/mercado/cliente e que, a partir da acumulação flexível, passou a se dar no sentido cliente/mercado/produção. Nessa nova lógica, as características do trabalho imaterial são demandadas em larga escala, exigindo não apenas a mobilidade física, mas, também, a mobilização subjetiva dos trabalhadores.

Esse novo ciclo, conforme Lazzarato e Negri (1991), apresenta como principais características a produção em ciclo curto e a produção de subjetividade. Daí ser o trabalho imaterial ponto de fundamental importância nessa nova relação que, além de produzir objetos concretos, produz informação, conhecimento, serviços e valores, estando intimamente conectada às características da sociedade informacional descrita por Castells (1999).

Ainda conforme Lazzarato e Negri (2001, p.46):

a particularidade da mercadoria produzida pelo trabalho imaterial (pois o seu valor de uso consiste essencialmente no seu conteúdo informativo e cultural) está no fato de que ela não se destrói no ato do consumo, mas alarga, transforma, cria o ambiente ideológico e cultural do consumo. Ela não reproduz a capacidade física da força de trabalho, mas transforma o seu utilizador.

Em face do trabalho imaterial, (re)organizam-se teorias e práticas de gestão, uma vez que o modo de trabalho capitalista global requer de quem trabalha, além de qualificação e *performance*, características como iniciativa, mobilidade, cooperação, domínio do processo, capacidade de prever e eliminar falhas, capacidade de comunicação e de interação com o próprio trabalho e com os demais trabalhadores e, principalmente, com os clientes. Tais características, uma vez desenvolvidas, facilitam a passagem do controle externo ao autocontrole. Tal passagem é possível, no âmbito do trabalho imaterial, por concentrar em cada um dos trabalhadores as características antes distribuídas por toda a organização.

O PANÓPTICO DE FOUCAULT

Em 1975, Michel Foucault lançou a obra "Discipline and Punish: the birth of the prison". Dividida em quatro partes – Suplício, Punição, Disciplina e Prisão – , o autor buscou fazer um apanhado sobre as formas criadas pela sociedade para punir a ação criminal. A partir dessa premissa e tendo como mote a questão das prisões, desenvolveu um estudo profundo e complexo sobre o modo como as instituições sociais lidavam com as questões de poder e controle, com o passar do tempo.

Na parte Disciplina, o poder disciplinar é visto como aquele que visa ao adestramento da pessoa, seja no nível individual, seja no grupal. Para Foucault (2004, p. 143), "a disciplina 'fabrica' indivíduos; ela é a técnica específica de um poder que toma os indivíduos ao mesmo tempo como objetos e como instrumentos de seu exercício".

A eficácia do poder disciplinar, na ótica foucaultiana, se deve ao uso de instrumentos simples: o olhar ou vigilância hierárquica, a sanção normalizadora e o exame.

a) A vigilância hierárquica

Para Foucault, o olhar hierárquico acontece de uma forma explícita, clara, perfeitamente visível, numa espécie de observatório. O modelo de vigilância hierárquica faz com que o superior tenha sempre sob suas vistas o controle do comportamento de seus subordinados e, dessa forma, possa atuar para moldá-lo de acordo com os pressupostos da instituição. O acampamento militar exemplifica isso e pode ser expandido para outras configurações de estruturas de organização social, como hospitais, asilos, cidades operárias, escolas e prisões.

Nas fábricas e oficinas, o controle passa a ser realizado por intermédio de chefes e supervisores, à medida que a produção é massificada e a produtividade, acelerada. Eles acompanham de perto, contam, medem, observam. O controle está junto do trabalhador, fazendo parte do próprio processo produtivo, mas executado por meio desse preposto do grande industrial – e não diretamente por ele.

b) A sanção normalizadora

Foucault trata das práticas e táticas de ajustamento e modelagem de comportamentos que visam tornar o diverso igual, o estranho, normal e o inusual, comum, como formas de normalização de indivíduos e grupos. Postas em prática por intermédio de penas e sanções de intensidades variáveis, objetivam a adequação à regra e aos preceitos sociais. A sanção normalizadora não se restringe a punições: vale-se também de castigos e recompensas, ora aplicando advertências, suspensões e supressões de direitos, ora estabelecendo escalas classificatórias nas quais os piores são repreendidos e os melhores, reconhecidos e premiados.

Nas empresas, a norma se estabelece por meio das padronizações de processos e de produção, objetivando a homogeneidade de produtos e de pessoas, mas também permitindo, por intermédio de um conjunto de regras, normas e padrões, a identificação do único, do ímpar. E atua, sobre este, de forma reguladora.

c) O exame

Escolas e hospitais se constituem em práticas de exame, que visam a mensurar, medir, dividir, decompor e classificar os corpos, de forma a tornar a vigilância individualizada. A relação saber/poder se introduz permitindo aos mestres e doutores extrair de alunos e pacientes suas experiências e conhecimentos, de forma sistemática e documentada, despersonalizando o indivíduo. O exame sintetiza e aprofunda os efeitos da vigilância hierárquica e da sanção normalizadora, criando uma nova possibilidade de poder. Nas fábricas, instituem-se os exames de ingresso e de desempenho, nos quais é possível observar que o exame combina “vigilância hierárquica e sanção normalizadora, realiza as grandes funções disciplinares de repartição e classificação, de extração máxima das forças do tempo, de acumulação genética contínua, de composição ótima das aptidões” (FOUCAULT, 2004, p. 160).

Ao ilustrar a mudança do sistema de vigilância tradicional para novos patamares, mais sutis e perversos, Foucault resgata o trabalho do britânico Jeremy Bentham que, em 1791, na obra “*Panopticum*”, descreve um modelo considerado ideal, inovador e revolucionário de exercício do poder e do controle: o panóptico.

Essa tecnologia própria para resolver problemas de vigilância (FOUCAULT, 2004) é baseada numa disposição arquitetônica composta, na periferia, por uma construção em forma de anel e, no centro, por uma torre, de largas janelas vazadas que se abrem sobre a face interna do anel. As celas estão contidas nessa unidade periférica e ocupam toda a largura da construção. Cada cela possui duas janelas, uma voltada para o interior/torre central e outra para o exterior, permitindo que a luz atravesse o espaço da cela.

Com isso, “basta então colocar um vigia na torre central e em cada cela trancar um louco, um doente, um condenado, um operário ou um escolar. Pelo efeito da contraluz, pode-se perceber da torre, recortando-se exatamente sobre a claridade, as pequenas silhuetas cativas nas celas da periferia” (FOUCAULT, 2004, p. 200).

A contraluz permite, assim, que o detento veja permanentemente a figura da torre, imponente à sua frente, mas, ao mesmo tempo, não consiga ver dentro dela, nitidamente, o guarda. O controle é exercido por meio da incerteza, da impossibilidade de o detento saber se a vigilância está presente ou não.

O panóptico poderia, dessa forma, ser aplicado a todo e qualquer grupo de indivíduos ao qual se devesse impor uma tarefa ou comportamento (FOUCAULT, 2004, p. 167), pois ele é “uma máquina de dissociar o par ver-ser visto: no anel periférico, se é totalmente visto, sem nunca ver; na torre central, vê-se tudo, sem nunca ser visto”.

Esse mecanismo permite, ainda, a realização de experiências, instauração e modificação de comportamentos, treinamento e adestramento – unindo e intensificando as principais características do olhar hierárquico, da sanção normalizadora e do exame.

Por fim, no contexto empresarial, o panóptico viabiliza a garantia da ordem, de maneira que, “se são operários, não há roubos, nem conluios, nem nada dessas distrações que atrasam o trabalho, tornam-no menos perfeito ou provocam acidentes” (FOUCAULT, 2004, p. 166).

ESPAÇO, TEMPORALIDADE E AS MUDANÇAS NO MUNDO DO TRABALHO: O PANÓPTICO E AS INSTITUIÇÕES TOTAIS EM NOVAS ROUPAGENS

A partir das demandas do novo paradigma tecnológico e do trabalho imaterial, faz-se necessário, aos sujeitos, romper com as idéias firmemente constituídas de espaço-temporalidade. A eles são demandados uma rapidez e um deslocamento incompatível com as idéias do capitalismo rígido, de concepção taylorista-fordista, no qual “o tempo rotinizado se juntava aos altos muros de tijolos arrematados por arame farpado ou cacos de vidro e portões bem guardados para proteger o lugar contra intrusos; também impedia que os de dentro saíssem à vontade” (BAUMAN, 2001, p.134).

As características citadas por Bauman (2001) fazem lembrar as instituições totais descritas por Goffman. Nesse sentido, assim como as instituições totais apoderavam-se do espaço-tempo de vida de seus internados, a fábrica fordista detinha, explicitamente, o controle do espaço-tempo de vida de seus trabalhadores, dentro de seus limites espaciais.

Retomando as análises de Bauman (2001), o panóptico pode ser associado a uma sociedade que primava pelo sedentarismo, pela fixação dos sujeitos, tal como as instituições totais faziam com seus internados. No atual momento da sociedade, o sedentarismo não é mais visto com bons olhos; em seu lugar, o nomadismo, antes tido como unicamente provido de características negativas, atinge *status* de condição a ser perseguida. Ser nômade, hoje, significa navegar nas inovações tecnológicas sem se prender a territórios fixos; significa, para os trabalhadores do trabalho imaterial, antever as necessidades de seus clientes e deslocar-se na velocidade que a tecnologia assume e exige.

Analisando a transitoriedade da modernidade líquida, Christlieb (2000) menciona que, se a comunidade é definida por dois conceitos – o solo (território, zona, localidade, etc.) e a atmosfera simbólica e vital (linguagem, tradição, valores, cultura, norma, sentidos da vida etc.) –, na comunidade e na cotidianidade atual, esses elementos têm assumido outros conteúdos: o solo tem-se transformado em transporte, em velocidade, e a atmosfera simbólica tem-se transmutado em imediatismo, transitoriedade, fugacidade.

Dessa forma, mais do que se compreender a vida cotidiana pós-moderna através de uma atmosfera simbólica arraigada ao solo, deve-se entendê-la pela transitoriedade, por um estar permanente em situação de trânsito, de movimento.

Qualquer um pode estar em qualquer lugar, porque o espaço é uma virtualidade. Não restam dúvidas, depois de tudo, porque, apesar de tanta gente, todos os lugares parecem ter o alento da solidão; nada permanece tempo suficiente em algum lugar, apenas o ocupa por haver estado ali (CHRISTLIEB, 2000, p.161).

A virtualidade e a solidão, relatadas pelo autor, são intermediadas pelo uso do aparato tecnológico, o qual possibilita àqueles que estão em movimento uma maior quantidade de rápidos e solitários deslocamentos. Como lembra Bauman (2001, p.16): “quando a distância percorrida numa unidade de tempo passou a depender da tecnologia, dos meios artificiais de transporte, todos os limites à velocidade do movimento, existentes ou herdados, poderiam, em princípio, ser transgredidos”.

Ao se associar tais análises às instituições totais, pode-se ressaltar que, nestas, a solidão era um fator imposto, mas também e acima disso, físico, explícito e inquestionável para aqueles internados que eram isolados da sociedade. Na virtualidade, a solidão é, de certa forma, inadmissível e invisibilizada, sendo, porém, também, inquestionável.

Desses membros da sociedade marcada pelo capitalismo flexível e pela fluidez, imersos no paradigma tecnológico, são exigidos leveza, não-apego e não-enraizamento. Como assinala Bauman (2001, p.140), "a modernidade fluida é a época do desengajamento, da fuga fácil e da perseguição inútil. Na modernidade 'líquida' mandam os mais escapadiços, os que são livres para mover-se de modo imperceptível". O trabalhador da sociedade da informação não deve estar apegado ao passado, não deve ter no passado as referências para a construção do futuro, tal como os internados por ocasião de sua entrada nas instituições totais.

Assim, contrariando as características do tempo descritas por Bergson, o passado (tempo vivido) passa a ser considerado apenas como algo acabado e abandonado que não deve incidir sobre nada no presente, nem no futuro, como acontecia nas instituições totais de Goffman.

Esse "derreter de sólidos" que assume uma outra ordem, antes de significar a liberdade do indivíduo, significa uma outra amarra, outro formato, outro molde, aos quais os trabalhadores devem se adaptar, tal como acontecia com os internados de Goffman. Para Bauman (2001, p. 13), inclusive,

nenhum molde foi quebrado sem que fosse substituído por outro; as pessoas foram libertadas de suas velhas gaiolas apenas para serem admoestadas e censuradas caso não conseguissem se realocar, através de seus próprios esforços dedicados, contínuos e verdadeiramente infundáveis, nos nichos pré-fabricados da nova ordem.

Na nova experimentação espaço-temporal, atravessada pela velocidade e virtualidade, faz-se notar uma coexistência entre novas e antigas estruturas, as quais se potencializam a partir das possibilidades que lhes oferecem as novas roupagens tecnológicas.

O PANÓPTICO VIRTUAL E AS INSTITUIÇÕES TOTAIS FLUIDAS

A análise de Foucault sobre o panóptico coincide com uma época em que os modos de controle fabris ainda não contavam com os dispositivos tecnológicos que, em grande parte, datam das últimas décadas do século 20 e associam-se à introdução de modelos de produção enxuta, controles estatísticos da produção, *just-in-time*, *kanban*, *kaizen* e outros derivados da gestão da qualidade total e reengenharia de processos.

Essas mudanças foram viabilizadas, em grande medida, pela disseminação de calculadoras, de planilhas eletrônicas e, em especial, de computadores, nas organizações, que, num primeiro momento, ficavam restritos a espaços específicos de áreas destinadas ao processamento de dados, os chamados Centros de Processamento de Dados. De acordo com a avaliação de Perrot (1988, p. 80), essa primeira fase de automação

introduz uma programação cada vez mais cerrada do trabalho, que reduz ainda mais a iniciativa do trabalhador (o operador substitui o operário), mas também simultaneamente as necessidades de vigilância. O olhar do senhor agora é a calculadora eletrônica. Ela tem a força da lógica matemática e a violência da calmaria.

Inaugura-se, então, uma outra fase na história do controle nas organizações e, também, fora delas: o olho eletrônico passa a substituir o olho do chefe. A lógica do panóptico, agora potencializada pelo virtual, permanece preservada. O

controle se dá de modo que a qualquer momento um pode ver/vigiar sem ser visto, de forma a que outro se sinta vigiado a todo o momento. A contraluz, hoje, reside na tela de cristal líquido ou na câmera de vídeo.

A segunda fase da automação atrela-se ao advento da computação descentralizada – conhecida na área de Tecnologia da Informação como *arquitetura cliente-servidor* – na qual os computadores diminuem de tamanho, são retirados dos “aquários” e levados para as mesas dos trabalhadores. A capacidade de processamento cresce exponencialmente, os custos caem e o conhecimento em informática torna-se *commodity*.

O surgimento da Internet permite às empresas descentralizarem ainda mais suas unidades e atividades, e estimularem a criação de novos dispositivos tecnológicos que possibilitam a comunicação entre empresas, unidades e trabalhadores por meio de texto (via e-mail) ou de som e imagem (via *webcams*). A Internet surge, ainda, como uma facilitadora para a estruturação das empresas em rede.

Com a segunda fase de automação, o panóptico atinge seu ápice e adquire outra forma: o panóptico virtual (SILVA, 2003). As organizações adotam políticas de controle variadas, muito mais aperfeiçoadas. Os horários de trabalho (entrada, saída e intervalos) são controlados por cartões de ponto eletrônicos, que realizam automaticamente o controle da jornada e que são capazes de gerar alerta aos administradores sobre “descumprimentos” da mesma. Assim como nas instituições totais, a liberdade é tolhida, vigiada, e o desvio é punido, a fim de se tornar exemplo para os outros membros das instituições/organizações. Há de se considerar, também, que o controle segue com o trabalhador mesmo quando ele se encontra fora dos limites físicos da organização e em horários que excedem os limites contratados, não apenas por meio de aparelhos celulares ou *laptop*, mas internalizado.

Como nas instituições totais, que limitavam o movimento e o livre acesso, na atual configuração do trabalho, as visitas a *sites* e as correspondências recebidas ou enviadas por e-mail são passíveis de um monitoramento que se justifica como barreira a acessos “indesejados” ou “inadequados”, os quais podem, inclusive, gerar efeitos punitivos como demissão por descumprimento de normas de utilização.

O monitoramento e o acompanhamento da produtividade por meio de planilhas eletrônicas computadorizadas permitem que, ao menor sinal de diminuição ou queda de produção, sejam detectadas suas fontes causadoras, como, por exemplo, diminuição do ritmo de trabalho e, conseqüente realocação de pessoal com vistas à correção de desvios. Como é possível notar, o controle hierárquico coexiste com o controle eletrônico, embora o preposto, agora, seja o aplicativo, o programa. A normalização, o enquadramento de usos, costumes e comportamentos dos trabalhadores permanece como objetivo central.

A distância, mediado pelo computador e pelos demais dispositivos tecnológicos, o controle e, conseqüentemente, o poder tornam-se menos visíveis, pois estão travestidos “em emissão eletrônica”, desprovidos de “dimensões espaciais”, como diz Rolnik (2001, p. 24). Aliada a um discurso ideológico de gestão participativa, trabalho em equipe, gestão por competências e tantas outras formas anunciadas de descentralização do poder organizacional, a tecnologia da informação contribui para exacerbar o controle sobre o trabalhador. De modo sutil, descentralizado e difuso, permite ao controlador ver sem ser visto. Desse modo, pode-se dizer que o panóptico analisado por Foucault tornou-se, hoje, o panóptico virtual; e as instituições totais analisadas por Goffman tornaram-se, hoje, instituições totais fluidas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Das análises apresentadas, consideram-se fluidos os trabalhadores, especialmente aqueles a quem são demandadas características do trabalho imaterial, pois a eles é requisitado, entre outras coisas, que se modelem às novas demandas, antecipem as necessidades dos clientes, encurtem as distâncias navegando nas ondas da tecnologia, não cessem jamais de se mover cada vez mais rapida-

mente e registrem em tempo real os elementos que fornecem informações sobre seus contatos diários, sua mobilidade e produtividade. A essa idéia de fluidez associa-se uma extraordinária mobilidade em virtude da leveza. Como diz Bauman (2001), associa-se leveza ou ausência de peso à mobilidade e à inconstância, pois, quanto mais leve se viaja, com maior facilidade e rapidez pode-se mover.

Diante do que possibilitam os dispositivos tecnológicos, o trabalho passa a ocupar todos os espaços da vida, uma vez que se pode acessar arquivos, dados, e-mails, enfim, trabalhar em qualquer lugar e a qualquer tempo. O espaço de trabalho, segmentado e limitado ao âmbito da fábrica, volta a ocupar o espaço da casa, como no tempo dos antigos artesãos, precursores da Revolução Industrial. Tal fato talvez pudesse, em uma análise mais superficial, significar uma nova apropriação, por parte dos sujeitos, do seu espaço e do seu tempo de trabalho. Porém, o que se percebe é que se intensificam os instrumentos de controle. A jornada de trabalho se amplia, não se restringindo unicamente às horas contratadas pela organização. O computador e as ferramentas da tecnologia informacional passam a ocupar a função do panóptico, estando presentes a qualquer hora e em qualquer lugar, e exigem a conexão permanente dos sujeitos, ainda que circulando, como nômades, nos espaços virtuais. Aos sujeitos são demandadas uma submissão e uma conectividade próprias das instituições totais, descritas por Goffman.

Assim, pode-se perceber que, por meio dos dispositivos tecnológicos, as organizações empresariais potencializaram o controle ao exercê-lo de modo mais sutil, menos confrontador e, portanto, mais eficaz. A dedicação e o empenho derivados dos modos de controle assemelham-se aos sentimentos nutridos pelos internados nas instituições totais, das quais dependiam, em grande parte, para todas as suas atividades.

Finalmente, propõe-se, afirmada e potencializada, a relação espaço-temporalidade e controle no novo paradigma tecnológico. Dela resultam trabalhadores que aceitam o processo de automodelagem em prol da permanência nas organizações que não mais se apresentam como espaços de confinamento, tal como as instituições totais, mas, sim, como territórios privilegiados da fluidez, da leveza e do movimento.

REFERÊNCIAS

- ABBAGNANO, Nicola (2003). *Dicionário de filosofia*. São Paulo: Martins Fontes.
- BAUMAN, Zygmunt (2001). *Modernidade líquida*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor.
- CASTELLS, Manuel (1999). *A sociedade em rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura*. Vol. 1. São Paulo: Paz e Terra.
- ____ (2003). *A galáxia da internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor.
- CHRISTLIEB, Pablo Fernández (2000). El territorio instantáneo de la comunidad posmoderna. In: LINDÓN, Alicia (coord.). *La vida cotidiana y su espacio-temporalidad*. México: El Colegio Mexiquense – Centro Reg. de Investigaciones Multidisciplinares (UNAM).
- DELEUZE, Gilles (1998). *Conversações: 1972-1990*. Rio de Janeiro: Ed. 34, 1998.
- FOUCAULT, Michel (2004). *Vigiar e punir*. 29 ed. Petrópolis: Vozes.
- GOFFMAN, Erving (1992). *Manicômios, prisões e conventos*. São Paulo: Editora Perspectiva.
- LAZZARATO, Maurizio e NEGRI, Antonio (1991). *Travail immatériel et subjectivité. Futur antérieur*, n.6, été, 1991.
- ____ (2001). *Trabalho imaterial: formas de vida e produção de subjetividade*. Rio de Janeiro: DP&A.

PERROT, Michelle (1988). *Os excluídos da história: operários, mulheres e prisioneiros*. Rio de Janeiro: Paz e Terra.

ROLNIK, Raquel (2001). *O que é cidade*. São Paulo: Brasiliense.

SILVA, Rosimeri C. (2003). Controle organizacional, cultura e liderança: evolução, transformações e perspectivas. *Revista de Administração Pública*. Rio de Janeiro, v. 37, n.4, p. 797-816, jul/ago.

VILLORIA, Alicia L. (2000). Del campo de la vida cotidiana y su espacio-temporalidad (una presentación). In: LINDÓN, Alicia (coord.). *La vida cotidiana y su espacio-temporalidad*. México: El Colegio Mexiquense – Centro Reg. de Investigaciones Multidisciplinares (UNAM).

VIRILIO, Paul (1997). *Velocidade e política*. São Paulo: Estação Liberdade.