

Lúcia Helena Melo Cipriano

**O uso profissional do telefone celular
Como estão a vida e o trabalho após a chegada dessa nova
tecnologia**

Dissertação de Mestrado

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Mestre pelo Programa de Pós-Graduação em Psicologia da PUC-Rio.

Orientadora: Ana Maria Nicolaci-da-Costa

Rio de Janeiro
Fevereiro de 2007

Lúcia Helena Melo Cipriano

**O uso profissional do telefone celular
Como estão a vida e o trabalho após a chegada dessa nova
tecnologia**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-Graduação em Psicologia Clínica do Departamento de Psicologia do Centro de Teologia e Ciências Humanas da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

Ana Maria Nicolaci-da-Costa
Orientadora
Departamento de Psicologia - PUC-Rio

Andréa Seixas
Departamento de Psicologia - PUC-Rio

Rosane de Albuquerque dos Santos Abreu
UFRJ

Paulo Fernando Carneiro de Andrade
Coordenador Setorial de Pós-Graduação e Pesquisa do Centro de
Teologia e Ciências Humanas – PUC-Rio

Rio de Janeiro, 06 de fevereiro de 2007

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da universidade, da autora e do orientador.

Lúcia Helena Melo Cipriano

Graduada em Psicologia pela Universidade Federal Fluminense, pós-graduada em Educação Infantil: Perspectivas de Trabalho em Creches e Pré-Escolas e em Psicologia Clínica pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro e em Administração de Recursos Humanos pela Fundação Getúlio Vargas do Rio de Janeiro. Desde 1997 atua na área de Recursos Humanos em organizações não-governamentais, educacionais e empresas privadas.

Ficha Catalográfica

Cipriano, Lúcia Helena Melo

O uso profissional do telefone celular: como estão a vida e o trabalho após a chegada dessa nova tecnologia? Lúcia Helena Melo Cipriano; orientador: Ana Maria Nicolaci-da-Costa. – 2007.

95 f. : il. ; 30 cm

Dissertação (Mestrado em Psicologia)–Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2006.

Inclui bibliografia.

1. Psicologia – Teses. 2. Telefone Celular. 3. Subjetividade. 4. Família. 5. Trabalho. 6. Revolução da Informação. I. Nicolaci-da-Costa, Ana Maria. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Psicologia. III. Título.

CDD: 150

Aos meus amores: Joubert e Luca

Agradecimentos

À Ana Maria Nicolaci-da-Costa, por ter se arriscado a trazer para o meio acadêmico alguém que estava imerso no mundo da administração de empresas e só falava na linguagem de negócios, celulares e recursos humanos. Agradeço por sua paciência em me ensinar a pensar e escrever com calma, buscando conduzir o leitor pela mão.

Ao meu marido Joubert que me apoiou em todos os momentos, inclusive quando eu dizia que iria desistir. Agradeço por sua força e por não acreditar em mim.

Ao meu filho Luca, que suportou a minha ausência sem entender o porquê eu ficava trancada no quarto por tantas horas. Foi justamente em um dos meus dias de imersão nos estudos que você alcançou, pela primeira vez, a maçaneta da porta e disse “mamãe, tô qui”.

À minha mãe Aldina que sempre disse que eu só conseguiria o que quisesse da vida através dos estudos e ao meu pai Tarcísio que, apesar de pouco tempo ao meu lado, me ensinou a ver o mundo de forma alegre e curiosa.

À minha irmã querida Aldina e aos meus sobrinhos Izabela e Rodrigo, por fazerem minha família um pouco mais numerosa e agitada.

À minha família de coração: Creusa, Rafael, Rodrigo e Rodolfo, pela força, alegria, carinho e confiança que demonstraram por mim nesses vinte anos de convívio. É maravilhoso ter vocês na minha vida!

À Gilda e à Dinê que dedicaram tempo e carinho ao Luca para eu poder estudar.

Aos meus colegas e Diretores da Claro e da SHV Gas Brasil, Jorge e Angela, pelo apoio, paciência e compreensão. E, em especial à Taís, à Vanessa, à Flávia, à Ana Paula e ao Nilo que, mesmo não estando juntos, formam a mais competente e animada equipe de RH do mundo.

A todos os meus amigos que me incentivaram durante esta jornada, incluindo Adriana, Pedro e Dinea que, ao final desses dois anos, não agüentavam mais me ouvir falar do mestrado.

Às minhas colegas do NETS, que me receberam com carinho, ensinamentos e incentivos constantes. Obrigada Dani, Rosane, Érika, Andréa, Carla, Reivani e Priscila.

À todos os professores e funcionários do Departamento de Psicologia, pelos ensinamentos e pela ajuda.

Aos professores que compõem a banca: Andréa que, mesmo sem me conhecer pessoalmente, me incentivou a começar e a Rosane, pela sobriedade e paciência durante este percurso.

Aos participantes desta pesquisa, pelos ricos depoimentos e pela disponibilidade.

À PUC-Rio, pelos auxílios concedidos, sem os quais este trabalho não poderia ter sido realizado.

Resumo

Melo-Cipriano, Lúcia Helena; Nicolaci-da-Costa, Ana Maria. **O uso profissional do telefone celular: Como estão a vida e o trabalho após a chegada dessa nova tecnologia?** Rio de Janeiro, 2007. 95p. Dissertação de Mestrado – Departamento de Psicologia, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

As revoluções tecnológicas resultaram em grandes transformações no mundo e influenciaram na subjetividade de todos. Esta dissertação busca ouvir profissionais do mercado de trabalho, para entender como estão, no início do século XXI, a vida e o trabalho após a chegada dos celulares. Para tanto, foram entrevistados profissionais com filhos, que possuem telefones celulares concedidos e com contas pagas por suas empresas situadas no Rio de Janeiro. A análise das respostas indica a queda de fronteiras entre o mundo pessoal e profissional. O trabalho entra no cotidiano da família, através do celular, assim como a família consegue penetrar no ambiente de trabalho a qualquer hora. A vida dos participantes da pesquisa passou a ter um ritmo mais acelerado, com agilidade e flexibilidade, já que podem trabalhar ou fazer contato com suas casas e familiares a qualquer hora e em qualquer lugar. Entretanto, esse trabalhador contemporâneo que é contatado facilmente pelo celular, percebe a necessidade de que estejam disponíveis em tempo integral e com respostas rápidas para as demandas constantes do seu dia-a-dia. O celular tornou-se uma ferramenta de trabalho, assim como o computador e o e-mail, e os entrevistados desta pesquisa não conseguem se perceber executando suas atividades sem eles. Na análise das entrevistas pode-se verificar ainda o surgimento de novos hábitos, a partir da utilização constante do celular, tais como a administração da casa e da família à distância e a possibilidade de trabalhar remotamente.

Palavras-chave

Telefone Celular, Subjetividade, Família, Trabalho, Revolução da Informação.

Abstract

Melo-Cipriano, Lúcia Helena; Nicolaci-da-Costa, Ana Maria. **The Professional usage of the cell phone: how are people's life and work after the arrival of this technology?** Rio de Janeiro, 2007. 95p. Master dissertation – Department of Psychology, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Technological revolutions have brought about dramatic changes in the world and in the ways people live, think, behave and feel. The purpose of the present study is to understand how the arrival of cell phones has affected the ways employees in the contemporary labor market live their private and professional lives. For this purpose, professionals who have children and whose cell phone accounts are paid for by their companies were interviewed. All of them lived and worked in Rio de Janeiro. Their answers showed that there is no frontier between their professional and private lives; cell phone use makes their working and professional lives mingle. In addition, the results revealed that the lives of those who took part in the present study have become more agile due to the fact they can both work and contact their homes and family at any time, no matter where they are. However, these professionals, who can also be easily reached by means of their cell phones, feel that they have to be available to their employers all the time in order to quickly solve their daily demands by phone. The cell phone, in the same way as the computer and the e-mail, has become a working tool. The interviewees admitted they could not imagine their daily lives without those tools. The interviews also showed that new habits have been created as a result of the constant use of those tools. Among these new habits are the administration of home and family from any distance and the possibility of work remotely.

Key words

Cell phone, Subjectivity, Family, Work, Information Revolution.

Sumário

1. Introdução	12
2. O cotidiano do homem atual e as tecnologias da informação	16
2.1. A Revolução Industrial	16
2.1.1. O regime de trabalho após a Revolução Industrial	18
2.2. Revolução da Informação	23
2.2.1. O regime de trabalho após a Revolução da Informação: o trabalho flexível	26
2.3. Implicações das inovações tecnológicas na relação espaço e tempo	32
3. Telefonia celular: a transformadora e acessível tecnologia da informação	35
3.1. O celular e suas funcionalidades	35
3.2. As mudanças provocadas pelo celular	37
3.2.1 Relação entre os celulares, o espaço e o tempo	39
3.3. Como o celular afeta a vida pessoal e profissional de todos	40
4. O trabalho e a família se falam: a pesquisa de campo	46
4.1. Objetivos da pesquisa	46
4.2. Metodologia de pesquisa	47
4.2.1. Os sujeitos	47
4.2.1.1 Critérios para a seleção dos sujeitos	48
4.2.1.2. Perfil dos sujeitos recrutados	49

4.2.2. Coleta de dados	50
4.2.3 Análise de dados	52
4.3. Os resultados	53
4.3.1. Recursos mais utilizados no aparelho celular	53
4.3.2. Celular: o contato mais rápido	54
4.3.3. Quando e por que desligar os aparelhos celulares	55
4.3.4. O que é pior: esquecer a carteira ou o celular?	56
4.3.5. Disponibilidade dos entrevistados: quais são os campeões de audiência?	57
4.3.6. Trabalho e família	58
4.3.7. O que os entrevistados mais fazem: falar com o trabalho e sobre trabalho	59
4.3.7.1. Mobilidade para trabalhar	60
4.3.7.2. Práticas das empresas	60
4.3.7.2.1. Concessão do pagamento da conta de celular	60
4.3.7.2.2. Acordos para a utilização do celular	62
4.3.7.2.3. Divulgação dos números dos celulares de seus empregados	62
4.3.7.2.4. Contato nos momentos de descanso e folga	63
4.3.7.2.5. Pagamento das contas de celulares pelas empresas	64
4.3.7.3. A vida profissional antes da chegada do celular	66
4.3.8. Práticas das famílias	67
4.3.8.1. Celular: o caminho mais rápido até os pais	67
4.3.8.2. Famílias fazem contato durante o expediente de trabalho	67
4.3.8.3. A vida familiar após a chegada do celular	68
4.3.9. Papel do celular na vida dos entrevistados	69

4.3.10. A percepção dos entrevistados sobre as mudanças causadas pelo celular	69
5. Impactos provocados pelos celulares: discussão dos resultados da pesquisa	71
5.1. Ausência de limites entre a vida pessoal e a profissional	71
5.1.2. As mudanças provocadas pelos celulares na vida profissional dos entrevistados	72
5.1.2.1. O celular e a Revolução da Informação	73
5.1.2.2. O trabalhador e o celular	75
5.1.2.3. A empresa e o celular	76
5.1.2.4. Quando se desligar do celular e do trabalho	78
5.1.3. As mudanças provocadas pelos celulares na vida das pessoas	79
5.1.3.1. Qualquer hora é hora de estar em contato	80
5.1.3.2. Novos recursos nos celulares = novos hábitos	81
6. Considerações finais	84
7. Referências bibliográficas	90
8. Anexo	93
8.1. Anexo 1	94

1 Introdução

Como as pessoas conseguem conciliar as responsabilidades e funções exigidas pelo trabalho com a vida particular e familiar?

Durante grande parte do meu trabalho em empresas, nos últimos 10 anos, me deparei constantemente com questões que envolvem a melhor utilização do tempo pessoal em tarefas relativas às empresas e às famílias.

Ao trabalhar numa empresa de telefonia celular, percebi que o aparelhinho mágico, conhecido por todos como sendo o celular, proporciona o contato constante entre esses dois mundos e que esse contato aumenta muito quando há filhos e questões relativas a eles para se administrar à distância.

A partir dessas reflexões, que ficaram mais aguçadas logo após o nascimento de meu filho, quando tive que retornar ao trabalho, interessei-me em estudar a presença do trabalho fora do ambiente cotidiano dos funcionários de empresas, assim como a presença da família no ambiente de trabalho.

Ao iniciar os estudos sobre o tema em questão, percebi que a psicologia atual se depara com o desafio de entender o sujeito contemporâneo e as novidades do mundo ao seu redor.

A partir do final do século XX, houve alterações no modo de se entender o homem, a sociedade e as instituições. Percebe-se a ocorrência de um processo de transformações sem precedentes na história, que acaba por desencadear a necessidade de se pensar o mundo a partir de novos parâmetros.

O principal marco da época em que vivemos é, sem dúvidas, o avançado uso da tecnologia, notadamente no âmbito da informação, que põe as pessoas em contato freqüente, quando não permanente. Essa constante conexão entre os indivíduos tem provocado mudanças em várias instâncias, como nas relações sociais entre as pessoas e nas relações político-econômicas entre os países.

Moura e Maciel Montavani (2005) trazem contribuições a essas reflexões quanto às novas tecnologias em foco. As autoras consideram que, apesar de essas tecnologias terem sido desenvolvidas para mediar a manutenção dos laços sociais,

a seguir passaram a possibilitar maior interação entre as pessoas, inclusive no ambiente de trabalho, que é objeto de estudo desta dissertação de Mestrado:

“Com o uso das mediações comunicativas, a conectividade e a agilidade das interações experimentadas chegaram rapidamente ao mundo do trabalho e das trocas comerciais, passando a serem vistas como elemento de interesse econômico estratégico.” (Moura e Maciel Montavani, 2005, p. 02).

Devido ao interesse em participar dessas reflexões, que surgiram ainda na execução do trabalho que realizei como responsável pelas áreas de treinamento e seleção de recursos humanos em uma empresa de Telecomunicações, escolhi estudar os impactos do uso do telefone celular no dia-a-dia de seus usuários.

A motivação para este estudo teve origem em questionamentos bem amplos, tais como: Quais são as implicações oriundas da utilização desse recurso tecnológico tão simples e acessível? Quais os impactos psicológicos, que já podem ser percebidos, decorrentes do surgimento e da utilização em massa do telefone celular?

Buscando observar a existência desses impactos principalmente na vida e no trabalho dos usuários de telefone celular para uso profissional, realizei, no primeiro semestre de 2005, três entrevistas-piloto. Essas entrevistas iniciais indicaram, dentre outros pontos, que alguns funcionários de empresas passaram a ser contatados ao celular, fora do horário de trabalho, para discutir assuntos relativos à empresa. Aparentemente as barreiras, antes existentes pela distância física entre os trabalhadores e suas empresas, tornaram-se menores.

Nessas primeiras entrevistas, o rapaz e as duas moças pouco falaram da presença das questões familiares no ambiente de trabalho. Talvez a ausência desses relatos tenha sido decorrente do fato dos três entrevistados serem solteiros e sem filhos, o que pode ocasionar uma importância maior do trabalho em suas vidas.

Em face disso, a partir dessas entrevistas e do exame do referencial teórico, norteiei esta dissertação para o estudo do uso do celular em caráter profissional e suas implicações nos modelos de relação entre empregados e empregadores e entre esses empregados e suas famílias. Sendo assim, busquei estudar também a entrada das famílias no ambiente de trabalho desses empregados, que poderia estar sendo facilitado pela possibilidade de penetração desse recurso tecnológico nos vários locais.

Para examinar as influências da tecnologia celular na subjetividade contemporânea, é importante pesquisar o contexto histórico em que as pessoas estão inseridas.

Para tal, começo esta dissertação apresentando, no segundo capítulo, as transformações proporcionadas pelas grandes revoluções tecnológicas, que foram a Revolução Industrial e a Revolução da Informação. Escolhi partir das grandes revoluções tecnológicas porque entendo que a inserção da tecnologia na vida dos homens ocasiona grandes mudanças sociais, que acabam por interferir e influenciar no ambiente de trabalho e modificar a vida dos principais elementos desse cenário: homens e mulheres que trabalham em empresas.

Esse capítulo aborda também essa influencia das tecnologias sobre a vida dos trabalhadores das respectivas épocas. Para a confecção desse capítulo, foram utilizados autores como Bauman, Drucker, Giddens, Vieira e Vieira, Katz e Aakhus, Prost e Vincent, Santana e Ramalho, Meyrowitz, Castells e Sennett, que estudam os movimentos sociais decorrentes dos grandes movimentos tecnológicos assim como as influências no mundo do trabalho.

No terceiro capítulo, abordo a chegada da tecnologia celular, o que ela oferece de possibilidades de comunicação aos seus usuários e como sua utilização em massa interfere nos hábitos, comportamentos e relacionamentos de homens e mulheres da atualidade. Para isso, foram utilizados autores e pesquisadores da atualidade, nacionais e internacionais, que estudam essa nova tecnologia. Entre eles estão Nicolaci-da-Costa, Katz e Aakhus, Rheingold e Sorensen.

O quarto capítulo é dedicado à pesquisa de campo. Primeiramente, exponho os objetivos do trabalho e, em seguida, apresento a metodologia utilizada, que é a metodologia de análise do discurso “Método de Explicitação do Discurso Subjacente (MEDS)” desenvolvida por Ana Maria Nicolaci-da-Costa (no prelo). Logo após, apresento os sujeitos da pesquisa, a coleta de dados, a análise de dados e os resultados obtidos.

O quinto capítulo, *Impactos Provocados pelos Celulares: Discussão sobre os Resultados da Pesquisa à Luz das Teorias*, é dedicado à discussão dos resultados obtidos nesta pesquisa. Nesse capítulo, são retomados alguns aspectos teóricos discutidos nos primeiros capítulos, que viabilizaram a confecção de uma ponte teórica com os resultados da pesquisa.

No último capítulo, constam as considerações finais desta dissertação, com alguns questionamentos que possam vir a se desdobrar em novas pesquisas.

2 O cotidiano do homem atual e as tecnologias da informação

Pensar no cotidiano do homem atual faz recordar as palavras proferidas pelo poeta-cantor, que morreu tão jovem: “O tempo não pára!”. Esse tempo imprime velocidade às mudanças que nos acompanham – mudanças essas que podem acontecer nos âmbitos econômico, tecnológico, político ou cultural, envolvendo absolutamente tudo ao nosso redor – e dita o ritmo do nosso dia-a-dia.

O poeta segue cantando: “Eu vejo o futuro repetir o passado, eu vejo um museu de grandes novidades” e confirma que as mudanças dos tempos atuais são muito parecidas com as de momentos anteriores da história. O mais relevante fato que parece estar se repetindo é o de que as grandes mudanças provocam alterações nos contextos sociais e influenciam a vida de todos.

Neste capítulo, abordo as grandes transformações trazidas pela Revolução Industrial e continuadas pela Revolução da Informação. Isso porque tanto as primeiras quanto as últimas estão diretamente relacionadas à inserção da tecnologia na vida dos homens, interferindo inclusive no seu contexto de trabalho e na sua vida pessoal. Vejamos:

2.1 A Revolução Industrial

Na virada do século XVIII para o XIX, a descoberta do vapor como fonte de energia teve várias conseqüências, cujo impacto sobre os homens e mulheres daquela época foi dramático.

Esse período foi chamado de Revolução Industrial. Nele, surgiram as primeiras grandes metrópoles, as implantações dos primeiros parques industriais, a migração da mão-de-obra do campo para as grandes cidades e muito mais. Com o surgimento das estradas de ferro, ainda no século XIX, as pessoas e as mercadorias passaram a dispor de transporte mais fácil, cujo custo foi reduzido. As indústrias do ferro e do aço se desenvolveram e a população das cidades

aumentou consideravelmente, já que um número cada vez maior de pessoas passou a deixar o campo para trabalhar nas fábricas.

Segundo Peter Drucker (1994), um dos mais importantes pensadores e escritores de administração do século XX, a ferrovia surgida em 1829 foi a grande inovação desse período chamado de Revolução Industrial. A ferrovia, segundo Drucker “mudou para sempre a economia, a sociedade e a política” (Drucker, 2002, p. 18).

“A ferrovia constituiu o elemento realmente revolucionário da Revolução Industrial, pois não só criou uma nova dimensão econômica, mas também mudou rapidamente aquilo que eu chamaria de *geografia mental*. Pela primeira vez na história os seres humanos tinham mobilidade real; pela primeira vez os horizontes das pessoas comuns foram ampliados. As pessoas da época perceberam imediatamente que havia ocorrido uma mudança fundamental de mentalidade.” (Drucker, 2002, p. 19).

Essa mudança da geografia mental do homem daquela época originou a possibilidade de ele se perceber com mobilidade para distâncias maiores, em menor espaço de tempo, além de todo universo de oportunidades que essa nova condição podia gerar.

A Revolução Industrial levou, também, à adoção do sistema capitalista, o qual se intensificou na segunda metade do século XVIII: “Começava a ceder o capitalismo mercantilista, que tinha na grande empresa colonial, sua principal base de sustentação” (Vieira e Vieira, 2004, p:26).

As fábricas, antes situadas em zonas rurais próximas às margens dos rios para aproveitar a energia hidráulica que eles lhes forneciam, começaram a mudar-se para perto das cidades, instalando-se em grandes edifícios, que lembravam quartéis com chaminés, apitos e com um grande número de operários.

Os crescentes incrementos nos sistemas de transporte e de comunicação desencadearam outras inovações, como o barco a vapor (inventado por Robert Fulton, em 1807) e a locomotiva (criada por Stephenson, 1832). Na mesma época, ocorreram as primeiras iniciativas no campo da eletricidade (por Ohm, em 1827), do eletromagnetismo (por Faraday, em 1838) e do telégrafo (por Morse em 1836). Essas novidades, por sua vez, propiciaram outras, além de facilitar e intensificar o comércio e o transporte entre os países que, por conseguinte, estreitaram negociações entre seus mercados.

Com a energia elétrica e os motores movidos à combustão interna, surgiu um novo impulso industrial. As novas descobertas permitiam a movimentação de

peças, máquinas, carros, bondes e navios, tornando-os mais e mais velozes, além de ensejarem muitas outras invenções, como a do telefone, por Bell, em 1876, que deu novo direcionamento à comunicação, gerando sinais inequívocos de que a era industrial se consolidava.

“Com a invenção do telefone em 1876, foi possível pela primeira vez na história uma conversa a distância em tempo real. Naquele tempo, a tecnologia era surpreendente. As demonstrações de sua capacidade atraíam grandes multidões, a maioria o reverenciava embora alguns o considerassem pura demonstração.” (Katz e Aakhus, 2002, p.1, minha tradução)

Todas essas invenções ocorridas nesse período representaram um marcante estágio tecnológico, que se estendeu até a época da Segunda Guerra Mundial.

A partir da utilização, por vários países, dessas inovações tecnológicas decorrentes da Revolução Industrial, pôde-se avaliar o cenário no qual o homem se viu inserido durante aquela nova era.

2.1.1

O regime de trabalho após a Revolução Industrial

Quando uma sociedade está em processo de mudança, muitos fatores que influenciam a vida de seus indivíduos sofrem transformações. O trabalho é uma das principais esferas a sofrer repercussões dessas transformações.

Os conceitos de trabalho e emprego têm passado por várias transformações ao longo dos tempos. Far-se-á aqui uma breve reflexão sobre o que ocorreu com o trabalho e o emprego através dos tempos.

Os termos trabalho e emprego não são sinônimos, apesar de serem percebidos assim, constantemente. No contexto dessa dissertação, adota-se a definição de trabalho apresentada por Ferreira (1999): a utilização pelo homem de suas forças e faculdades para alcançar um determinado fim e também a atividade coordenada, de caráter físico e/ou intelectual, necessária à aplicação de qualquer tarefa, serviço ou empreendimento.

Já o vocábulo emprego é definido, ainda por Ferreira (1999), como sendo a maneira de prover a subsistência mediante ordenado, salário ou outra remuneração a que se faz jus pelo trabalho regular em determinado serviço, ofício, função ou cargo. No mercado de trabalho, emprego também é sinônimo de colocação ou lugar. Sendo assim, percebe-se que o conceito de trabalho é mais antigo que o de emprego, já que esse último está relacionado aos conceitos

surgidos na época da Revolução Industrial, com a saída do trabalho do ambiente privado, ou seja, da casa dos trabalhadores, para o ambiente público: a fábrica.

O conceito de trabalho é percebido de formas variadas, de acordo com o nível cultural e com o estágio evolutivo de cada sociedade. No início dos tempos, o trabalho surgiu como instrumento de luta pela sobrevivência. Para garantir a satisfação da necessidade de abrigo e alimento, o homem tinha de trabalhar. Depois, com o avanço da agricultura, vieram as ferramentas e os instrumentos que proporcionaram grande progresso ao trabalho que ele vinha desenvolvendo.

Nessa dissertação, optei por estudar o conceito de trabalho a partir da chamada Revolução Industrial. Inicialmente, existiam várias empresas familiares que vendiam uma pequena produção artesanal em que todos os membros da família trabalhavam juntos para vender seus produtos nos mercados. Além das empresas familiares, havia oficinas com muitos aprendizes que, em troca, recebiam moradia e alimentação e, ocasionalmente, alguma quantia em dinheiro. A jornada de trabalho era flexível, ditada pela condição física do próprio trabalhador e por seus interesses pessoais e profissionais. Porém, não foi sempre assim:

“Na Idade Média, o camponês vivia em função de sua colheita. Ele era um produtor que cultivava a terra e vivia nela de acordo com os ciclos do dia e da noite e das estações. O artesão trabalhava na sua oficina, provavelmente morando no mesmo espaço, e produzia suas obras de acordo com a solicitação dos interessados, dia-a-dia, visando a compor produtos finais (sua arte). O tempo de trabalho era medido em função da conclusão dessas produções.” (Miranda, 2004, p.112)

Com o advento da Revolução Industrial, o conseqüente êxodo rural e a concentração dos meios de produção, a maior parte da população não tinha ferramentas sequer para trabalhar como artesãos. Foi nessa época que a noção de emprego tomou forma, já que restava às pessoas oferecerem seu trabalho como moeda de troca. Foi exatamente a necessidade de organização do trabalho, daquele tempo, que deu origem ao conceito de emprego.

Algumas foram as conseqüências sociais da Revolução Industrial no que diz respeito à esfera do trabalho, tendo sido as seguintes as mais marcantes: a migração do trabalho da esfera privada para a esfera pública; o surgimento da classe trabalhadora que executava trabalhos repetitivos, bastante específicos, com pouca exigência de raciocínio e carga horária diária pré-definida; espaço de

trabalho fora do núcleo familiar, com rotinas demarcadas e algum tempo disponível para o lazer.

Segundo Prost e Vincent (1992), o primeiro grande marco da evolução do século XX está diretamente relacionado ao trabalho:

“Trata-se de um duplo movimento. Em primeiro lugar, um movimento de separação e especialização dos espaços: os locais de trabalho já não são mais os da vida doméstica. Mas essa diferenciação dos locais vem acompanhada por uma diferenciação das normas: o universo doméstico se liberta de regras anteriormente ligadas ao trabalho que ali se realizava, ao passo que o mundo do trabalho passa a ser regido, não mais por normas de ordem privada, e sim por contratos coletivos” (Prost e Vincent, 1992, p. 21)

Em pesquisa realizada por Prost e Vincent (1992), existem registros, inclusive fotográficos, das mudanças ocorridas com a migração do trabalho do ambiente doméstico para a esfera pública. No início do século XX, o ideal para uma jovem era trabalhar na casa dos pais, costurando para outras famílias, por exemplo. Somente nas camadas socialmente mais baixas é que as jovens saíam de casa para trabalhar nas fábricas ou nas casas de outras famílias, como domésticas. Já os rapazes que estavam fora de casa ou das fábricas, de modo geral, eram mal remunerados e ganhavam menos que os operários das fábricas: trabalhavam muitas horas por dia, sem parar, para cumprir as tarefas encomendadas ou realizar todas as entregas, como no caso dos jornaleiros, que não tinham empregadores fixos.

Alguns setores produtivos da época, como os de óculos e jóias, forneciam matéria-prima para as pessoas trabalharem em suas próprias casas. Em todos esses casos em que os trabalhadores estavam fora das fábricas, o trabalho e a vida doméstica se misturavam e se confundiam.

A partir da Revolução Industrial, o regime de trabalho mudou como consequência direta das transformações ocorridas na organização do próprio trabalho. O indivíduo que trabalhava na produção fabril passou a estar relacionado de forma cada vez mais estreita com o seu posto de trabalho e com a etapa da produção em que estava inserido.

É quase impossível entender a inteira dimensão e abrangência dessas mudanças para a vida dos homens e, até mesmo, compreender o significado do conceito de posto de trabalho, surgido com a Revolução Industrial, sem estudar o que se convencionou denominar de *taylorismo* e *fordismo*.

O termo *taylorismo* foi criado para representar um sistema de organização do trabalho predominantemente industrial, desenvolvido pelo engenheiro norte-americano Frederik W. Taylor (1856-1915). Nesse sistema, separam-se as funções de execução das funções de concepção e planejamento. Desse modelo de regime de trabalho decorreram a fragmentação e a especialização das tarefas, além do controle do tempo e dos movimentos realizados pelos homens e pelas máquinas para a execução das mesmas.

Segundo Santana e Ramalho (2004), Taylor defendia:

“uma decomposição minuciosa do processo de trabalho em movimentos e tarefas fragmentadas e rigidamente controladas pelo tempo, resultando em um maior grau de hierarquização e desqualificação no interior do processo de trabalho. Tudo isso disposto em uma linha de montagem e com recompensa salarial separada do esforço empreendido pelo trabalhador.” (Santana e Ramalho, 2004, p. 15).

Já o *fordismo* é entendido como uma associação das normas *tayloristas* do trabalho com a produção. O termo *fordismo* é uma homenagem a Henry Ford que, em 1914, introduziu o dia de trabalho de oito horas, com recompensa de cinco dólares e várias mudanças tecnológicas para os trabalhadores da linha automática de montagem de sua fábrica de automóveis.

Esse sistema *fordista* visa a potencializar a produção e o consumo em massa a partir dos movimentos do mercado, ou seja, relacionar a quantidade de produção estipulada a uma fábrica e aos seus trabalhadores diretamente à demanda crescente ou decrescente do mercado de consumo ao seu redor. Uma das mais importantes inserções tecnológicas da gestão de Ford foi a esteira automática, que mudou o entendimento do trabalhador em relação à sua participação na produção e em relação ao produto final de seu trabalho. Botelho (2000) faz um retrato do que considera ter sido o grande significado da presença da esteira na linha de produção e no trabalho do operário. Vejamos:

“No sistema *fordista*, a potencialidade produtiva do trabalho parcelado é levada ao limite, com a solução encontrada por Ford para o problema do abastecimento dos homens para a realização do trabalho parcelado: a *esteira*. Dessa forma, o “trabalho” (as peças ou componentes necessários à produção) era levado até o operário e esse não mais necessitaria se deslocar pela fábrica para buscar peças ou matérias-primas utilizadas durante o processo de trabalho, “gastando” tempo nesses deslocamentos. Assim, uma importante inovação do *fordismo* com relação ao *taylorismo* foi a reinvenção da correlação manufatureira entre a divisão do trabalho e a produtividade através da introdução do que o próprio Ford denominou de “o serviço de transporte” – todo o mecanismo de levar o “trabalho” ao operário – o que levou a um considerável aumento da produtividade. Ocorre uma economia de tempo para a produção através da fixação do trabalhador em postos de trabalho,

característica espacial marcante no interior da indústria *fordista*.” (Botelho, 2000, p.15)

Sendo assim, o *fordismo* gerou um conjunto de práticas econômicas, técnicas, gerenciais, políticas e sociais que, combinadas, formaram uma estratégia específica de aumento de capital para as empresas e transformaram radicalmente a forma dos indivíduos se relacionarem com o seu trabalho.

O trabalhador, que antes criava todo o produto de acordo com sua disposição ou prazo para entrega, passou a desempenhar tarefas bastante específicas, determinadas pelos seus empregadores. Esse mesmo trabalhador passou a ter hora para começar e encerrar a jornada de trabalho, tendo uma previsão antecipada de quais seriam seus ganhos monetários ao final de um período.

Apesar da condição criativa do trabalhador parecer ter sofrido influências negativas diretas do novo modelo de produção, os trabalhadores começaram a receber a informação, antecipadamente, de que precisariam trabalhar determinado tempo para ganhar determinada remuneração, o que antes era imprevisível.

“O trabalho domiciliar se retraiu não apenas por razões econômicas, embora estas tenham sido incontestavelmente determinantes. O desejo de ganhar mais e com maior regularidade é, de fato, acompanhado pelo desejo de reduzir o tempo dedicado ao trabalho: quando a pessoa trabalha numa fábrica, ela sabe o momento em que o trabalho vai parar. O tempo que escapa ao patrão, e cuja importância aumenta ao longo do século, pertence à pessoa, que pode dispor inteiramente dele. Trabalhar fora de casa é também estar plenamente em casa na hora em que se está em casa. Nesse sentido, a retração do trabalho domiciliar responde à reivindicação de uma vida privada.”(Prost e Vincent, 1992, p. 25)

Com a determinação da carga horária específica para o trabalho junto às fábricas, surge o tempo livre que será destinado ao lazer. Segundo o sociólogo francês Dumazedier (2000), um dos mais importantes estudiosos da sociologia do lazer, o lazer é um elemento central da cultura vivida por milhões de trabalhadores e possui “relações sutis e profundas com todos os grandes problemas oriundos do trabalho, da família e da política.”(Dumazedier, 2000, p.20).

O interesse pelo lazer e o desenvolvimento das primeiras investigações sobre o tema têm origem na segunda metade do século XX. O lazer, inicialmente, foi entendido como um tempo disponível depois das ocupações. Segundo Dumazedier (2000), essa definição foi apresentada por vários autores até 1930, quando Claude Augé acrescentou um novo significado a esse conceito: o lazer

passou a ser concebido como distrações, ocupações às quais o indivíduo poderia se entregar de espontânea vontade, durante o tempo não ocupado pelo trabalho.

Os estudos sobre o lazer surgiram junto com as mudanças, principalmente nas reduções das jornadas de trabalho. Daí a necessidade de se conhecer e atuar sobre o tempo livre dos homens que trabalhavam em países industrializados. Ainda para Dumazedier, as funções do lazer são principalmente: descanso, divertimento, recreação e entretenimento, como resposta à fadiga gerada pelo trabalho, e também funções de desenvolvimento, já que o lazer possibilita novas formas de aprendizagem.

A partir desse momento da história, o trabalhador passa a ter o seu dia dividido entre horas de trabalho, horas de lazer e horas de descanso.

Como se pode perceber, a vida do homem inserido nesse contexto histórico que originou mudanças no trabalho e na vida pessoal passou e ainda passa por inúmeras transformações através dos tempos e da entrada de novas tecnologias.

Na próxima seção, sigo analisando o momento atual, fortemente influenciado pelas novas tecnologias da informação e da telecomunicação.

2.2 Revolução da Informação

“A Revolução da Informação está hoje no ponto em que a Revolução Industrial estava por volta de 1820, cerca de quarenta anos depois da primeira aplicação do motor a vapor aperfeiçoado por James Watt (inventado em 1776), numa operação industrial – a fiação de algodão, em 1785. E o motor a vapor foi para a Revolução Industrial aquilo que o computador tem sido para a revolução da informação – seu gatilho, mas acima de tudo seu símbolo.”

Peter Drucker

O período que se refere à Revolução da Informação, também chamado por alguns autores de Revolução Digital ou Tecnológica, se instala na sociedade pós-industrial, bem na passagem do século XX para o XXI, com a difusão do computador, da Internet e do progresso da telecomunicação.

Influenciado por essas rápidas transformações tecnológicas e também econômicas, o mundo de hoje é estreitamente ligado ao conceito de "aldeia global", criado pelo sociólogo canadense Marshall McLuhan (Meyrowitz, 1999).

Em seu trabalho, MacLuhan comparou o nosso planeta a uma aldeia, na qual todas as pessoas podem se comunicar diretamente entre si.

No trabalho que intitulou de “Global Permeabilities”, Meyrowitz (1999) faz uma adaptação desse conceito de “aldeia global”, elaborado por MacLuhan, apresentando uma ampliação conceitual que remete o leitor a um mundo maior, heterogêneo e complexo, denominado de “sociedade global”.

O conceito de “sociedade global”, utilizado por Meyrowitz (1999), advém de uma percepção de que o progresso tecnológico proporciona constantes trocas de informações entre pessoas situadas nos mais diferentes pontos do mundo, podendo, por exemplo, obter notícias em tempo real sobre catástrofes ocorridas em países longínquos, de outros continentes, por meio de pesquisas na Internet e, também, conseguir maior mobilidade com a utilização de aparelhos celulares, que tornam possíveis conversas entre duas ou mais pessoas, em qualquer lugar e a qualquer hora.

Meyrowitz (1999) auxilia ainda a compreensão dessas transformações ao explicar o fenômeno da comunicação “sem fio”, relacionando-o ao surgimento de uma cultura de nômades globais. Segundo esse autor, o que caracteriza uma sociedade de nômades globais é o enfraquecimento das fronteiras, por ele também chamadas de membranas, que eram bem delimitadas na era moderna. Essas fronteiras, produzidas pelo homem, ainda remanescentes nos nossos dias, formam obstáculos físicos, sociais, políticos, culturais e econômicos e dificultam sobremaneira o processo de comunicação na sociedade que está em pleno processo de globalização.

A crescente e maciça utilização das novas tecnologias da informação torna inevitável a tendência de aumentar a porosidade das membranas, acarretando grandes transformações na antiga impermeabilidade do sistema social moderno e ensejando cada vez mais a dissolução dessas fronteiras.

Naturalmente, a progressiva deterioração dessa impermeabilidade se estende às relações entre os sujeitos, empresas, governos, países, línguas, culturas e sociedades.

As tecnologias da informação produzem nas pessoas uma transformação dos padrões tradicionais de relacionamento, dando origem a novos arranjos sociais. Esses arranjos são compostos pela facilidade de interatividade entre as pessoas,

troca e uso de conhecimentos e informações com maior velocidade, a qualquer hora do dia ou da noite.

Essas novas tecnologias, tão presentes no planeta, geram transformações em vários níveis, até mesmo nos mais complexos e inimagináveis, sendo que um novo fenômeno, o da globalização, inserido nessa discussão por Meyrowitz (1999), surge como uma das principais marcas da Revolução da Informação. O homem, que está no centro das mudanças, passa a ter acesso a um enorme número de informações, advindo das mais diversas fontes, a todo o momento.

Apesar de a globalização ser conhecida e discutida desde os primeiros estudos sobre as grandes navegações, quando os povos buscavam a integração econômica entre os países, essa passa a ter um papel fundamental neste momento, onde os recursos de comunicação estão mais acessíveis e possibilitam novos conhecimentos, descobertas e informações, globalmente distribuídos, que influenciam a vida e o trabalho de todos.

Segundo a definição de um dicionário da língua portuguesa, o verbete globalização significa:

“**1.** Ato ou efeito de globalizar. **2.** Econ. Processo típico da segunda metade do séc.XX que conduz a crescente integração das economias e das sociedades dos vários países, esp. No que toca à produção de mercadorias e serviços, aos mercados financeiros, e à difusão de informações;” (Ferreira, 1999, p.991)

Com o aumento dos recursos de comunicação, essa passa a ficar mais acessível, proporcionando contato entre as pessoas. Esse contato constante acontece tanto no nível social (família, amigos etc.) quanto no empresarial, resultando em interferências das mais variadas nos mercados, nos governos, nas crenças, nas religiões e nos núcleos familiares.

Giddens (2003) descreve vários aspectos da globalização e seus reflexos profundos no modo de viver dos indivíduos. Para melhor ilustrar como se dá essa influência na vida cotidiana e nos eventos mundiais, segue abaixo a seguinte citação do próprio autor:

“Num mundo globalizante, em que informação e imagens são rotineiramente transmitidas através do mundo, estamos todos regularmente em contato com outros que pensam, e vivem, de maneira diferente de nós”.(Giddens, 2003, p. 16).

Giddens (2003) considera a globalização um acontecimento ao mesmo tempo político, tecnológico, cultural e econômico e considera que, apesar desse fenômeno ser disseminado pelo Ocidente e trazer em si o forte estigma do poder

político e econômico americano, atingindo todos os países, apresenta, entretanto, extrema desigualdade em suas conseqüências.

Giddens (2003) afirma também que a principal influência da globalização tem sido o desenvolvimento dos sistemas de comunicação já a partir do final da década de 60, cujo marco maior é o advento das comunicações por meio de satélite. Segundo esse autor, “pela primeira vez, a comunicação instantânea de um lado a outro do mundo é possível” (2003, p. 21). O autor entende que o mundo está conectado por redes, nas quais os fluxos de informação criam novas formas de interação entre as pessoas; fenômeno esse que tem como conseqüência direta e imediata o desenvolvimento das tecnologias da informação e da comunicação.

A presença dessas novas tecnologias no cotidiano do homem atual é uma realidade que se impõe, independentemente de sua vontade, que se configura diante dos mais corriqueiros atos de sua vida, desde a simples travessia de um sinal de trânsito até a utilização automática e também trivial de um aparelho celular.

Surge, aqui, uma importante pergunta: como essas mudanças vêm afetando os homens em sua vida pessoal e no contexto de sua vida profissional? Fazendo referência novamente aos conceitos de Meyrowitz (1999), cabe indicar que esse fenômeno de desintegração de fronteiras provavelmente atinge os limites que separam o público do privado e a vida do trabalho da vida doméstica. Essa última fronteira que se desfaz, entre o trabalho e a vida pessoal, a partir da Revolução da Informação, diz respeito a esta pesquisa e será explorada nesta dissertação.

A seguir, serão analisadas as influências dessas tecnologias da informação na vida dos indivíduos que trabalham em empresas.

2.2.1

O regime de trabalho após a Revolução da Informação: o trabalho flexível

A partir da Revolução da Informação, que se inicia na década de 1970, o processo de reestruturação das atividades produtivas também incorporou inovações tecnológicas e novas formas de gestão dos trabalhadores.

Segundo Santana e Ramalho (2004), as principais transformações na esfera produtiva são profundas e atingem diretamente o trabalhador. Uma das primeiras

transformações apontadas por esses autores é a redução do número de trabalhadores nas unidades de produção, visando ao aumento desta (a chamada *lean production*). Essa *lean production* é a demanda de um mercado globalizado e aberto, que sofre uma forte concorrência internacional.

Nesse cenário, temos as máquinas realizando o trabalho automatizado e o homem sendo deslocado para as áreas de criação de novos produtos e para a administração dos negócios.

Outra novidade apontada por Santana e Ramalho (2004) é que os trabalhadores passaram a ter que ser polivalentes e flexíveis, para alcançarem, como fruto de seu trabalho, um produto também flexível, ou seja, suscetível às demandas do mercado e passível de mudanças, conforme a necessidade do acionista e o desejo do cliente. Como exemplo, pode-se dizer que o carro de cor preta, que era a única opção das fábricas da Ford, não é um atrativo de consumo para o homem desta era. Agora, quem escolhe a cor do carro é o comprador e não o proprietário da fábrica.

Esse sistema flexível de trabalho vem trazendo o homem de volta para o centro da produção, como acontecia antes da Revolução Industrial, já que as máquinas não podem apresentar inovações constantes ao processo de produção.

A reestruturação de atividades produtivas gera a flexibilidade das relações de trabalho e engloba mudanças nas exigências de novas competências técnicas dos funcionários e nas garantias dos direitos conquistados pelos trabalhadores.

Nos países menos desenvolvidos, como é o caso do Brasil, essa reestruturação vem gerando aumento no mercado de trabalho informal e também no desemprego, uma vez que a maioria da população não possui acesso a um nível crescente de qualificação profissional. Além disso, o relacionamento de longo prazo das empresas com seus funcionários mudou: atualmente é incomum um funcionário entrar com o cargo de contínuo de um banco e alçar um cargo gerencial, já que as empresas buscam esse profissional pronto no mercado de trabalho.

Castells (1999) também faz várias menções às transformações do trabalho e do mercado de trabalho nos tempos atuais. Ele acredita que a nova sociedade, que denomina de “Sociedade da Informação”, vai maximizar a "produtividade baseada em conhecimentos" por intermédio do desenvolvimento e da difusão de tecnologias de informação.

Na citação abaixo, Castells (1999) relaciona a evolução histórica do emprego à necessidade de aumento de produção e ao avanço tecnológico, conforme apontado anteriormente por Santana e Ramalho. Castells faz considerações que ilustram bem como as mudanças sociais, econômicas, culturais e tecnológicas vêm interferindo na vida de homens e mulheres, em cada época da história.

“A evolução histórica do emprego, no âmago da estrutura social, foi dominada pela tendência secular para o aumento da produtividade do trabalho humano. Conforme as inovações tecnológicas e organizacionais foram permitindo que homens e mulheres aumentassem a produção de mercadorias com mais qualidade e menos esforço e recursos, o trabalho e os trabalhadores mudaram da produção direta para a indireta, do cultivo, extração e fabricação para o consumo de serviços e trabalho administrativo e uma estreita gama de atividades econômicas para o universo profissional cada vez mais diverso.” (Castells, 1999, p. 249/250)

Os avanços nas áreas da tecnologia e da informação são vistos por Castells (1999) como elementos transformadores dos meios de produção e também das relações de produção. Esses elementos transformadores afetam tanto as empresas como os seus empregados.

Para atuar na nova economia global, com novas tecnologias e demanda de redução de custos, as grandes empresas tiveram que se tornar mais efetivas. Para tanto, as organizações que anteriormente apresentavam uma hierarquia vertical se horizontalizaram, o que significa menos cargos de gestão de pessoas e maior número de especialistas em assuntos específicos.

Esse novo modelo de gestão, citado no parágrafo anterior, resultou em algumas alterações na posição do trabalhador perante essas mudanças, como: a reorganização das equipes em torno dos processos e não mais das tarefas; uma redução dos níveis de chefia e redistribuição das responsabilidades; a avaliação periódica do desempenho dos funcionários a partir da satisfação dos clientes; a recompensa financeira com base no desempenho da equipe; treinamentos constantes dos funcionários em todos os níveis visando a manter elevado nível de atualização, prospecção e intensificação dos contatos com fornecedores e clientes. Em outras palavras, a todos os indivíduos foram feitas exigências de maior conhecimento e nível de profissionalização. Em contrapartida, os funcionários passaram a ser avaliados e remunerados de acordo com seu desempenho e os resultados alcançados.

Os vários níveis hierárquicos dentro das empresas aumentavam o tempo de decisão e solução de problemas uma vez que eram necessários vários administradores para decidir sobre um só assunto. Na era da informação, "tempo" é uma mercadoria crítica e as organizações precisam de agilidade de seus funcionários nas tomadas de decisões, para serem competitivas.

Com um número reduzido de gerentes para tomarem as decisões, a informação pode ser processada a uma velocidade compatível com as capacidades dos novos equipamentos tecnológicos. Esse processo de redução de níveis hierárquicos nas empresas é conhecido como reengenharia.

Abaixo, encontram-se dois exemplos que ilustram o que significa o termo "reengenharia", retirados do texto de Iamamoto, Isotani e Endo (1999), que traz exemplos de mercado sobre esse processo. Foram escolhidos exemplos que apontam com clareza a influência das novas tecnologias na vida dos empregados de grandes corporações, já que as novas tecnologias possibilitaram essas transformações:

“- Em 1982, a Bridgestone, produtora de borracha japonesa, comprou as instalações da Firestone e imediatamente aplicou a reengenharia às operações de acordo com seus próprios padrões rígidos de produção enxuta”. Introduziu equipes de trabalho, achatou a hierarquia organizacional de oito para cinco níveis, reduziu as classificações de cargo, criou programas de retreinamento profissional para melhorar o controle de qualidade e investiu US\$70 milhões em novos equipamentos projetados para automatizar o processo de produção. Em menos de 5 anos, a produção aumentou de 16.400 para 82.175 pneus por mês. Nesse mesmo período, a produção de pneus com defeitos caiu em 86%.

- A revolução da reengenharia atingiu alguns de seus sucessos mais marcantes no setor varejista. Sistemas de resposta rápida estão reduzindo tanto o tempo quanto a mão-de-obra de todo o processo de distribuição. O código de barras permite que os varejistas mantenham um registro atualizado e minucioso de quais itens estão sendo vendidos e em que quantidades. Os dados no ponto de venda eliminaram erros na definição dos preços e no caixa, além de reduzir significativamente o tempo gasto no etiquetamento dos produtos. A gigantesca cadeia de descontos Wall-Mart deve boa parte de seu sucesso ao seu papel pioneiro de tirar proveito dessas novas tecnologias da informação. A Wall-Mart utiliza as informações coletadas por scanners no ponto de venda e as transmite pelo intercâmbio eletrônico de dados diretamente aos seus fornecedores, tais como a Procter&Gamble, que por sua vez, decidem quais itens devem embarcar e em que quantidades. Os fornecedores enviam diretamente para as lojas, sem passar pelo depósito. “O processo elimina pedidos de compra, conhecimentos de embarque, grandes estoques e reduz custos administrativos com a eliminação da mão-de-obra necessária em cada etapa do processo tradicional para manusear pedidos, despachos e armazenagem.” (Iamamoto, 1999, p.5)

Chamo a atenção para a seguinte observação: se as novas tecnologias da informação e da comunicação, com seus computadores e telefones, não estiverem aumentando o volume de trabalho e acelerando o fluxo de atividades de cada indivíduo, podem estar, pelo menos, fazendo-os correr atrás de um nível de conhecimento e habilidade cada vez maior, para dar conta de suas funções. Logo, todo esse cenário de mudanças, como se pôde ver até agora, não deixa intactas as vidas pessoal e profissional de todos.

O sociólogo americano Richard Sennett (2004), um importante estudioso da questão do trabalho na nossa sociedade, argumenta que o ambiente de trabalho atual dá grande ênfase às ações de curto prazo, à visão do trabalho por projetos e valoriza a flexibilidade, impedindo, assim, que os indivíduos construam uma narrativa coerente para suas próprias vidas. Essas mudanças no ambiente de trabalho podem estar gerando transformações na subjetividade dos sujeitos inseridos nesse contexto.

Sennett (2004) defende que o desenvolvimento do caráter depende de virtudes e valores como lealdade, comprometimento, confiança e ajuda que são características em extinção na sociedade capitalista. Para Sennett, há um intenso contraste entre o mundo do trabalho atual e o do passado. Esse contraste é caracterizado por, primeiramente, uma rigidez das organizações hierárquicas, no qual o que importava no passado era um senso de caráter pessoal, que está desaparecendo, e a reengenharia das corporações, que oferece risco, flexibilidade, trabalho em rede e equipes que trabalham juntas em projetos de curta duração.

Sennett (2004) se refere ao período anterior à Revolução da Informação como sendo um tempo em que as relações sociais eram mais profundas e duradouras, e valores como a ética eram evocados com mais frequência. Nesse tempo, segundo ele, a vida e o trabalho eram lineares, sendo o trabalho uma espécie de antídoto para o fracasso pessoal. O sistema burocrático regulava os ganhos de riquezas, minimizando as desigualdades, havendo também certo paternalismo estatal e sindical.

A partir desse raciocínio, Sennett (2004) estabelece o que considera ser a grande diferença entre aquela época e o momento atual: a forma de organizar e enxergar o tempo é o fator que mais afeta a vida emocional das pessoas dentro e fora do ambiente de trabalho.

Para Sennett, não há mais espaço para o longo prazo; os trabalhadores trocam de emprego diversas vezes durante suas vidas profissionais, as empresas mudam as tarefas e os funcionários da noite para o dia. Há como orientação principal do processo de gestão a lógica mercadológica, na qual o rápido retorno financeiro é gerado pela contínua mudança institucional. O novo momento histórico vem transformando a lógica do trabalho, antes apoiada na burocracia.

Sennett também apresenta o conceito de ambiente de trabalho flexível, que considera estar baseado no risco e no pressuposto da liberdade individual do empregado, que passa a ser o responsável por gerenciar sua carreira e trajetória profissional.

O autor não nega os aspectos positivos do trabalho atual, quando comparado com as condições de trabalho do início do século passado, mas dá uma maior ênfase ao que considera ser a ausência dos fatores formadores do caráter, comentada anteriormente.

Nicolaci-da-Costa (2003) chama a atenção para a visão negativa apresentada por Sennett sobre a sociedade atual e o risco desse pensamento vir justamente de um pensador tão importante e influente como ele. Na obra de Sennett (2004), há uma constante avaliação negativa das características da vida pós-moderna em comparação com a moderna. O autor não identifica características positivas na sociedade atual como o acesso às novas formas de comunicação e todas as oportunidades que elas proporcionam.

Contraopondo-se ao negativismo de Sennett, Daniel Bell (1977) aponta algumas vantagens da sociedade pós-industrial e elege como sendo as principais: a educação em massa, o amplo acesso dos homens à comunicação e o tempo disponível para o lazer. Nessa sociedade que dá mais importância ao saber teórico, as universidades, os institutos de pesquisa, a cultura e o lazer são considerados instituições fundamentais.

Como visto anteriormente, o trabalho na era industrial acontecia dentro de determinado tempo e local. Com as mudanças acontecidas no trabalho flexível e com o aumento das porosidades das membranas que separavam o trabalho do lazer ou da vida pessoal, os trabalhadores passaram a poder ser acessados a qualquer hora e em qualquer lugar, por sua empresa, por intermédio das tecnologias da informação.

Entender como se encontram as barreiras entre o trabalho, a vida familiar e o lazer, que são interligadas pelas novas tecnologias, é objeto de estudo desta dissertação. Para incrementar o panorama sobre as transformações ocorridas na vida e no trabalho dos homens, após a chegada de novas tecnologias, resta abordar as mudanças ocorridas na relação espaço e tempo a partir da chegada das novas tecnologias.

2.3 **Implicações das inovações tecnológicas na relação espaço e tempo**

O estudo sobre a chegada e as conseqüências das novas tecnologias na vida do homem permeia todo este trabalho. Foram abordadas as chegadas da energia elétrica, da máquina a vapor, da ferrovia, do telefone, da produção de bens materiais em grande escala, entre outros.

Um dos principais pontos de mudança resultante dessas tecnologias, ponto esse que irá ser ainda mais marcante a partir da entrada do celular na vida do homem, é a transformação dos conceitos de espaço e tempo.

O processo de industrialização e as novas tecnologias, de comunicação e locomotoras, possibilitaram a aceleração do tempo de forma inimaginável, conforme apresentado no capítulo anterior, quando Drucker (2002) elegeu a ferrovia como elemento mais revolucionário da Revolução Industrial, já que modificou o tempo, as distâncias percorridas pelo homem e conseqüentemente a geografia mental do homem da época.

Nicolaci-da-Costa (2005) aponta para essas transformações em torno dos conceitos de espaço e tempo, ocorridas entre o século XIX e o início do século XX:

“A industrialização acelerou vertiginosamente o ritmo da produção outrora artesanal. O automóvel e outros meios de transporte cada vez mais rápidos reduziram o tempo necessário para qualquer deslocamento espacial antes limitado à capacidade física dos seres humanos ou animais. Já uma mensagem telegrafada ou um telefonema tornaram possível atingir interlocutores distantes instantaneamente.” (Nicolaci-da-Costa, 2005, p. 365).

Zygmunt Bauman (2001), sociólogo polonês nascido em 1925, também concorda que a aceleração do tempo comentada anteriormente é uma das principais marcas da nossa Era:

“A modernidade começa quando o espaço e o tempo são separados da prática da vida e entre si, e assim podem ser teorizados como categorias distintas e mutuamente independentes de estratégia e da ação; quando deixam de ser; como eram ao longo dos séculos pré-modernos, aspectos entrelaçados e dificilmente distinguíveis da experiência vivida, presos numa estável e aparentemente invulnerável correspondência biunívoca.” (Bauman, 2001, p.15)

Essa citação de Bauman (2001) auxilia a compreensão do papel da tecnologia em todo o processo de mudanças pelo qual vêm passando os conceitos de tempo e espaço, visto que, a partir da modernidade, a distância percorrida em determinado tempo - cada vez mais rápido - passa a ser definida pela tecnologia.

A aceleração do tempo e a separação entre os conceitos de tempo e espaço, proporcionados pelas tecnologias, acarretam mudanças nas interações sociais.

Essa interação social que, anteriormente, era realizada nas relações face a face vem transformando-se a partir do aparecimento de diversificadas formas de mediações tecnológicas inovadoras. Essas novas tecnologias, por sua vez, são necessárias para garantir a aproximação entre pessoas geograficamente distantes. Dentre essas novas formas de mediação interativa, podem-se citar: o telegrama, o telefone fixo, o fax, o e-mail e, atualmente, o telefone celular.

Acrescido a essas mudanças nas interações sociais, as novas tecnologias também possibilitam que homens e mulheres, mesmo distantes de seu local de trabalho, possam estar em contato com sua empresa a qualquer hora. Como o trabalhador de antes da Revolução Industrial, encontrado em casa, o trabalhador contemporâneo pode ser encontrado por seus empregadores ou clientes a qualquer hora e em qualquer lugar, através de recursos tecnológicos.

Em se tratando da disponibilidade constante do trabalhador, um leitor atento pode perceber, na citação de Prost e Vincent (1992) abaixo, uma semelhança entre a disponibilidade do trabalhador de antes da Revolução Industrial, para o seu trabalho, com o trabalhador da era do trabalho flexível, que pode ser encontrado através do telefone fixo, do e-mail e, principalmente, do telefone celular onde quer que esteja.

“A indiferenciação dos locais é, então, vivida como uma escravidão total do tempo. A reivindicação de uma vida privada leva à dissolução do antigo emaranhado: para que o tempo da vida privada fique fora do alcance dos clientes, os espaços precisam ser dissociados e a loja deve se separar do domicílio.” (Prost e Vincent, 1992, p.29).

Essa indiferenciação entre espaço privado e público e tempo livre e de trabalho pode estar sendo vivenciada pelo trabalhador atual quando esse, mesmo

fora de seu local de trabalho, tanto consegue acionar a empresa quando de férias ou em compromissos pessoais quanto também pode ser facilmente acionado por ela.

Utilizando novamente o conceito de Meyrowitz (1999), é, através do aumento da permeabilidade das membranas que separam a vida pessoal da profissional, que é possível o contato constante da empresa com o seu funcionário, do trabalhador com a empresa e da família e amigos com esses trabalhadores em seus locais de trabalho. Esse contato é viabilizado pelas tecnologias, principalmente a celular. Por essa razão, daqui para frente será estudada, especificamente, a chegada dessa tecnologia.

3

Telefonia celular: a transformadora e acessível tecnologia da informação

Com as novas formas de comunicação sem fio, que tiveram início com a popularização da internet e têm sido potencializadas com a chegada dos telefones celulares, emergem profundas modificações nas relações sociais, que serão abordadas neste capítulo. Antes, porém, será apresentada a história dessa tecnologia e o que ela, como significativo recurso de comunicação, tem a oferecer aos seus usuários.

3.1

O Celular e suas funcionalidades

A invenção do telefone celular aconteceu durante a Segunda Guerra Mundial. A austríaca Hedwig Kiesler, atriz hollywoodiana conhecida pelo nome artístico de Hedy Lamaar, tomou conhecimento de problemas ocorridos com torpedos teleguiados, interceptados por inimigos. Esses problemas lhe inspiraram a idéia de criar um mecanismo que propiciasse um meio de comunicação verbal à distância, que mudasse freqüentemente de canal, para impedir que as conversações fossem detectadas e interrompidas. Assim, a renomada atriz deu primeiro passo para a criação da tecnologia celular. Seu invento foi patenteado em 1940.

Partindo do invento de Hedwig Kiesler, em 1947, os Laboratórios Bell desenvolveram um sistema telefônico de alta capacidade, que fazia uso de várias antenas interligadas. Cada área coberta por essas antenas era considerada uma célula; daí surgiu a denominação de telefonia celular. Em 1979, o sistema celular de telefonia entrou em operação comercial no Japão e, em 1983, nos EUA.

Nas décadas seguintes, foram muitas as transformações feitas nos telefones celulares.

Os primeiros aparelhos celulares, comercializados em todo o mundo, eram grandes, pesados, caros e acessíveis somente àqueles que tinham condições de pagar altas tarifas. Com o desenvolvimento da tecnologia, os aparelhos ficaram menores, mais leves e mais baratos. As tarifas também foram reduzidas. Essa soma de fatores fez elevar, em muito, o número de usuários de celular.

No Brasil, soluções como o “celular pré-pago”¹ possibilitaram que as pessoas com baixa renda pudessem controlar seus gastos e utilizar a telefonia celular, aumentando significativamente a utilização desse recurso².

Com o crescente desenvolvimento da tecnologia celular, além da redução das tarifas e dos tradicionais serviços de voz, os aparelhos celulares incorporaram outros serviços como os de mensagens de texto, os e-mails, e as câmeras fotográficas que geram e transmitem imagens de fotos, por exemplo.

“Hoje o celular é muito mais que um telefone móvel. Ele configura-se como um “teletudo”, um equipamento que é ao mesmo tempo telefone, máquina fotográfica, televisão, cinema, receptor de informações jornalísticas, difusor de emails e SMS³, WAP⁴, atualizador de sites (moblogs), GPS⁵, tocador de música (MP3 e outros formatos), carteira eletrônica...” (Lemos, 2006, p.79).

A citação acima aponta várias possibilidades de utilização dos celulares, que já funcionam e parecem facilitar a vida daqueles que os utilizam. Essas possibilidades são variadas e muitas são desconhecidas pela maioria das pessoas. Algumas das mais populares utilidades dos celulares, como transmissor de mensagens de texto e câmeras fotográficas, já são, contudo, comuns e tornaram-se verdadeira febre entre os usuários, principalmente os adolescentes e os apreciadores de avanços e novidades tecnológicas em geral. É cada vez mais comum a presença dos celulares em shows ou em encontros familiares para tirar fotos e registrar o momento. Cada vez mais, vemos também as pessoas teclando

¹ O celular pré-pago possibilita que o consumidor faça o cálculo de quanto pode gastar em ligações celulares. A partir dessa definição, o consumidor compra um cartão que possui créditos com o valor estipulado e controla o próprio uso.

² Os dados divulgados pelo PNAD 2005 (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios do IBGE) indicam que o Brasil já possui mais telefones celulares do que linhas fixas, por domicílio.

³ SMS, acrônimo do inglês “Short Message Service”, que são mensagens curtas enviadas por celular para uma pessoa ou um grupo.

⁴ WAP, acrônimo de Wireless Application Protocol, que é o protocolo que permite que os telefones celulares tenham acesso à internet

⁵ O Sistema de Posicionamento Global, do acrônimo do inglês Global Positioning System é um sistema de posicionamento por satélite, utilizado para determinação da posição na superfície da Terra ou em órbita. É constituído por uma constelação de 24 satélites.

em seus celulares, em locais públicos e privados, para enviar uma mensagem de texto para alguém que não possa falar naquele momento.

3.2 As mudanças provocadas pelo celular

A expansão da comunicação celular vem afetando a vida e as relações das pessoas. Segundo Katz e Aakhus (2002), que são professores de comunicação da Universidade de Rutgers, nos Estados Unidos, os telefones celulares aceleram os processos mais comuns do dia-a-dia dos indivíduos, permitindo-lhes maior flexibilidade na vida pessoal, profissional, familiar e nos negócios. Ao mesmo tempo, alguns novos hábitos provenientes do uso constante dessa tecnologia já fazem parte da vida das pessoas, como a possibilidade de estar sempre em contato com as pessoas que compõem a rede de relacionamentos, a otimização do tempo e a maior mobilidade pessoal, tendo em conta as disponibilidades que possuem para resolver situações pessoais e profissionais, em qualquer hora e local.

“A expansão da comunicação móvel, mais especificamente do celular assim como outros aparelhos sem fio, está afetando as vidas e relações das pessoas. Celulares aceleram o passo e eficiência, também permitem mais flexibilidade nos negócios e vida profissional assim como vida pessoal e familiar. São um benefício para aqueles que sentem que não estão realizando o suficiente. Pessoas aproveitam o tempo livre, ou tempo previamente gasto em tarefas que não merecem total atenção (por exemplo, esperar em uma fila ou dirigindo). Esse tempo pode ser usado para planejar ou coordenar, tomar informações ou mensagens.”⁶ (Katz e Aakhus, 2002, p. 02, minha tradução).

A citação de Katz e Aakhus remete a várias mudanças trazidas pelas novas tecnologias, mas o homem moderno, no seu dia-a-dia, não se detém para refletir sobre elas e menos ainda sobre suas conseqüências. Os autores apresentam estatísticas comparativas internacionais, que apontam a magnitude e velocidade dessas mudanças, indicando que, no mundo inteiro, as pessoas são mais propensas a possuir um telefone celular que a mais celebrada tecnologia da comunicação, a TV. Os números demonstram que o telefone celular é uma tecnologia verdadeiramente revolucionária em termos de produzir múltiplas ramificações na

⁶ The spread of mobile communication, most obtrusively as cell phones but increasingly in other wireless devices, is affecting people's life and relationships. Cell phones speed the pace and efficiency of life. They are a boon for those who feel they are not accomplishing enough. People can harness spare time, or time previously spent in tasks that seem not to require full attention (for instance, waiting on a shopping queue, or, far more disturbingly, driving). They can use this time to plan and coordinate with others, get information or messages.

vida individual das pessoas e, em consequência, nas organizações sociais, formais e informais.

Com o advento da telefonia celular no mercado mundial e, mais recentemente, de sua utilização em massa, alguns pesquisadores passaram a estudar os impactos que essa tecnologia vem acarretando na vida de seus usuários.

Algumas pesquisas (Katz e Aakhus, 2002, Rheingold, 2002, Nicolaci-da-Costa, 2004) indicam a existência de alterações comportamentais, já conseqüentes dessa utilização dos celulares, tais como: a maior capacidade de mobilidade que as pessoas conseguem ter, já que é possível estar em um lugar e se fazer presente em outros e também marcar e desmarcar encontros sem antecedência; a melhor utilização do tempo como ocorre quando estamos aguardando um atendimento médico e podemos resolver problemas familiares por celular; a sensação de controle e segurança que os pais possuem por poderem acessar seus filhos adolescentes a qualquer hora e em qualquer lugar, entre outras.

Uma das principais conquistas do usuário de celular é o fato de poder estar em contato com pessoas que estão em diferentes espaços geográficos, a qualquer momento. Esse contato pode se originar de uma demanda pessoal ou, até mesmo, de um grupo que possua objetivos sociais ou políticos comuns.

Ao relatar essa capacidade de conexão social, Nicolaci-da-Costa (2004) apresenta Rheingold, que trata do relacionamento entre os usuários da telefonia celular e do que considera ser uma nova revolução social:

“Embora Rheingold registre as modificações que os celulares podem introduzir no que chama de “geografia social”, na medida em que são cada vez mais usados para a manutenção do contato à distância (muitas vezes às expensas da comunicação presencial), é a essa capacidade de conexão imediata e multiplicadora da telefonia celular que dá maior ênfase. Na realidade, é ela que dá título ao livro, pois multidões orquestradas por mensagens de texto via Internet ou celulares, como aquela que derrubou o presidente filipino, são o que ele chama de smart mobs.” (Nicolaci-da-Costa, 2004, p. 05).

Rheingold é reconhecido como o escritor que previu, na metade da década de 80, que o PC (Computador Pessoal) se tornaria item essencial na vida das pessoas. Alguns anos depois, quando a internet começou a surgir, Rheingold novamente foi apontado como o primeiro a afirmar que o “mundo virtual” produziria forte e imediato impacto no mundo real. Ele escreveu vários livros nos quais abordou questões sobre as novas tecnologias: “*Smart Mobs: The Next Social Revolution*” (2002), “*Tools for Thought: The History and Future of Mind-*

Expanding Technology” (2000) e *“The Virtual Community: Homesteading on the Electronic Frontier”* (2000).

Rheingold escreve principalmente sobre as transformações que a comunicação mundial vem sofrendo após o surgimento dos recursos tecnológicos que possibilitam maior mobilidade dos indivíduos, transformações essas proporcionadas especificamente pela tecnologia celular.

Além de apontar o grande potencial que as redes celulares e os dispositivos móveis possuem para conectar pessoas distantes, possibilitar a criação de comunidades virtuais e alterar radicalmente a forma como as pessoas se comunicam e trocam informações, Rheingold (2002) descreve as formas contemporâneas de comunicação. Essas formas contemporâneas de utilização das tecnologias, principalmente a celular, geram transformações nas fronteiras entre as dimensões de tempo e espaço, tais quais são conhecidas.

A presença da telefonia celular e as mudanças que ela provoca nos espaços físicos e alternativos, assim como no conceito tradicional de tempo, já foram mencionadas no capítulo 2, mas merecem um destaque especial neste capítulo específico sobre o celular.

3.2.1 Relação entre os celulares, o espaço e o tempo

Nicolaci-da-Costa (2005) estuda as alterações no espaço físico e os espaços alternativos que surgiram em decorrência do uso constante e crescente da telefonia celular e traz importantes colaborações para este estudo:

“A principal característica da telefonia celular é certamente a sua capacidade de conectar em “tempo real”, ou instantaneamente, diferentes pontos do espaço físico independentemente da mobilidade dos interlocutores e/ou da distância que os separa.” (Nicolaci-da-Costa, 2005, p. 370).

Desse contato constante surgem várias possibilidades como o indivíduo poder marcar ou desmarcar encontros sem grandes antecedências, a qualquer hora e em qualquer lugar, e, ainda, mesmo estando em movimento, tornar-se disponível ou alcançável em tempo integral, em espaços públicos ou privados.

Em todo o mundo, o telefone celular vem sendo associado a um número de respostas e circunstâncias antes impensáveis, como: “chegando em casa”, “no

trabalho”, “no ônibus”, para uma única e simples pergunta da era atual: “Onde você está?”.

Antes, essa pergunta dizia respeito a um espaço geográfico, físico e imóvel, mas atualmente se refere a um espaço virtual móvel, já que a resposta mais adequada para essa pergunta, seria: “Estou no celular”, resposta essa que parece trazer implícita uma sensação de presença constante, ou seja, com o celular é possível estar presente em vários lugares, durante todo o tempo.

São muitas as novidades surgidas com o celular que implicam mudanças nos conceitos tradicionalmente conhecidos de tempo e espaço. Além da adoção de um vocabulário específico como o “Estou no celular” e da possibilidade de estar em qualquer lugar a qualquer hora, Katz e Aakhus e os autores colaboradores do livro *Perpetual Contact: Mobile Communication Private Talk, Public Performance* (2002) concluíram que o próprio toque do celular vem mudando os espaços urbanos freqüentados pelos homens, modificando a trilha sonora das cidades.

A comunicação por meio do telefone celular vem modificando a natureza e a qualidade do comportamento e da organização social de homens e mulheres, das mais variadas idades.

Relembrando as considerações apresentadas nesta dissertação, o homem contemporâneo atravessa uma fase em que se mostra disponível em tempo quase integral, especialmente por meio dos telefones celulares. No que diz respeito ao aumento da permeabilidade das membranas que separam os espaços privados, dedicados à família e ao lazer, e os espaços públicos, dedicados ao trabalho, farei importantes considerações na próxima seção.

3.3

Como o celular afeta a vida pessoal e profissional de todos

Retomando a colocação trazida anteriormente por Katz e Aakhus e os autores colaboradores do livro *Perpetual Contact: Mobile Communication Private Talk, Public Performance* (2002), existem indícios de que, quando o telefone celular toca, produz algum tipo de alteração na natureza tradicional do espaço público e na dinâmica das relações privadas dos indivíduos em derredor. Esses

indícios sugerem que o toque de um telefone celular provoca uma expectativa em quem está ao lado do dono do aparelho, mesmo esse alguém sabendo que a chamada não é para ele. Esse é um rico exemplo de uma nova rotina que compõe a vida do homem contemporâneo.

A mesma expectativa parece acontecer quando alguém, em seu momento de descanso ou lazer, recebe um telefonema de algum interlocutor que queira tratar de assunto de trabalho, ou ainda, quando o aparelho celular de uma pessoa toca no seu local de trabalho, para receber algum tipo de notícia de sua casa.

Partindo dessas pesquisas e de observações de meu próprio ambiente de trabalho, creio que a estrutura dos negócios e o comportamento dos funcionários das empresas também estejam em processo de mudança, com a chegada dessa nova tecnologia.

“Nas relações sociais entre adultos, a comunicação por celular leva a diferentes formas de coordenação, cooperação e conflito. A estrutura organizacional dos negócios está mudando também. Na força de trabalho, socialmente “ao alcance” mas fisicamente móvel, os gerentes corporativos têm que lidar com as novas formas de supervisão, enquanto os empregados têm que lidar com as novas formas de monitoramento”⁷ (Katz e Aakhus, 2002, p.301, minha tradução).

Kim, que é um dos colaboradores do livro de Katz e Aakhus (2002), estudou o significado social e cultural da nova tecnologia da telefonia celular na Coreia, focalizando especificamente as questões que envolvem as mudanças ocorridas nos padrões de marcação de compromissos de lazer. Nesse estudo, ele fez algumas considerações importantes sobre o tema da minha dissertação.

A primeira dessas considerações diz respeito às descobertas sobre como os indivíduos se comportam ante os telefonemas celulares recebidos com o intuito de marcar compromissos de última hora. Após entrevistar diversas pessoas, incluindo empregados de empresas, Kim (2002) descobriu que, naquele país, as pessoas estão acostumadas a sacrificar os compromissos assumidos com seus familiares (maridos, mulheres e filhos), a fim de atender a um compromisso inesperadamente marcado por seus chefes. Os dados apresentados, neste trabalho, foram interpretados com o intuito de defender a idéia de que muitas pessoas, na

⁷ In social relationships among adults, mobile communication leads to different forms of coordination, cooperation and conflict. The organizational structure of businesses is changing as well. In the physically mobile, but socially “in touch” workforce, corporate managers must deal with new forms of supervision, while employees must deal with new forms of monitoring.

realidade coreana, consideram o trabalho mais importante do que suas vidas pessoais e em família.

Outra consideração relevante trata das ligações telefônicas entre gestores de empresas e seus funcionários que trabalham fora dos ambientes físicos das empresas:

“Os gerentes podem checar, de forma constante, se seus vendedores estão trabalhando apropriadamente fora da companhia, enquanto os funcionários encontram cada vez menos oportunidade de terem uma folga.”⁸ (Kim em Katz e Aakhus, 2002, p. 73, minha tradução)

Importa a esta dissertação analisar a possibilidade de o telefone celular ter se transformado em uma nova forma de contato constante entre os funcionários e seus gestores, e também entre homens e mulheres que trabalham fora, e utilizam esse recurso tecnológico para manter contato constante com seus familiares e amigos.

É provável que o trabalho, anteriormente confinado a lugares específicos, como as fábricas e os escritórios, possa estar ultrapassando esses limites físicos e alcançando ambientes de contato permanente, com as facilidades proporcionadas pelo uso do telefone celular. Assim como é possível também que as famílias estejam mais tranqüilas por poder acessar, em tempo integral, seus familiares nos horários e locais de trabalho.

No caso da Coreia, o celular vem rompendo as barreiras entre a vida pessoal e profissional dos indivíduos que, como funcionários das empresas, vêm sendo constantemente acionados para tratar de assuntos de trabalho, mesmo em suas horas de lazer.

Em levantamento denominado “Mobile Life Survey”, realizado pela London School of Economics and Political Science, neste ano de 2006, o Dr. Carsten Sorensen traz respostas a importantes questionamentos sobre o tema desta dissertação no que se refere à população do Reino Unido.

Ao pesquisar a influência que o telefone celular exerce na vida pessoal e no trabalho das pessoas, os resultados alcançados indicam que os executivos foram os primeiros indivíduos a adotar os caros telefones celulares, no fim da década de 80, assim como a mensagem eletrônica - ou e-mail - por celular, que foi

⁸ For many teenagers this is the technology of freedom, while for many parents it is the technology of losing control. In the case of the workplace, the reverse is happening. Managers can constantly check if their salespersons are working properly outside the company, while employees find less opportunity to slacken off.

introduzido nos aparelhos “Blackberry”, em 1999. Nessa pesquisa, Sorensen conclui que o celular é utilizado, atualmente, em quase todos os contextos de trabalho. O pesquisador se deteve em situações distintas, incluindo quando os executivos fazem contatos com suas empresas fora do ambiente de trabalho.

“As pessoas que usam o celular para o trabalho o fazem mais extensivamente e também com um âmbito mais amplo de funções. Em muitos casos, eles têm padrões bem diferentes de uso, se comparados àqueles que não usam seus celulares para o trabalho. Como uma ferramenta de trabalho, o celular leva a um conjunto mais abrangente de experiências do que quando usado somente com um propósito pessoal, e também exige que as pessoas que o utilizam desta forma adaptem suas rotinas.”⁹ (Sorensen, 2006, p. 35, minha tradução)

Para avaliar se essa utilização diferenciada também ocorre com trabalhadores de empresas brasileiras, serão realizadas entrevistas com funcionários cujas contas de telefone celular sejam pagas pelas empresas para as quais trabalham.

Segundo Sorensen (2006), a forma de os indivíduos imaginarem o trabalho como algo adstrito ao local de trabalho e que, por isso, só acontece no espaço físico da empresa está cada vez menos presente no dia-a-dia dos trabalhadores, podendo vir a ser ultrapassada e banida da realidade. Esse pesquisador argumenta que a vida no trabalho está se organizando de modo cada vez mais flexível e em torno da comunicação. As equipes passam seus dias em reuniões, trocando e-mails, telefonemas e em conversas sobre os negócios.

“O telégrafo e o telefone tiveram um importante papel, mas com o email, o celular, as mensagens de texto e até mesmo o acesso ao email e as mensagens via celular, a resultante flexibilidade nos possibilitou estar em contato imediato com colegas e clientes, sempre que necessário, e onde quer que seja preciso. Coordenar o nosso trabalho se tornou complexo e agitado, e tomar decisões em um ambiente constantemente movimentado, com o celular e o email via celular, tem se tornado cada vez mais importante.”¹⁰ (Sorensen, 2006, p. 37, minha tradução).

Por conseguinte, nesse contato constante, esses trabalhadores se mantêm em permanente conexão diária, ao passo que sua atenção é exigida todo o tempo pelas empresas. A pesquisa indica também que essas pessoas passaram a

⁹ People who use the mobile phone for work use it more extensively and use a broader range of functions. In many cases they have quite different patterns of use from those who don't use their phone for work. As a work tool it leads to a much wider set of experiences than when it is used for personal use only, and also demands that people who use it in this way adapt their routines.

¹⁰ The telegraph and the telephone played an important role in this, but with email, the mobile phone, text messages and even mobile access to email and instant messaging, the flexibility has made it possible to be in instant contact with colleagues and customers whenever and wherever needed. Co-ordinating our work has become complex and hectic and making decisions on the go with mobile phone and mobile email has become more than more important.

desenvolver adicionalmente certas rotinas de atividades para conseguir lidar com tantas exigências.

Esse estudo demonstrou que as pessoas estão se tornando atentas às necessidades de aprender a separar as situações nas quais desejam ou precisam estar disponíveis para que outros as localizem pelo telefone celular. Os resultados da pesquisa de Sorensen (2006) indicam que os celulares utilizados para o trabalho raramente são desligados, exceto nos períodos de férias dos empregados. Em contrapartida, quem não utiliza celular para o trabalho raramente o desliga nas férias, o que leva a inferir que aquele que utiliza o celular para o trabalho não quer ouvi-lo tocar durante suas férias, enquanto aquele que o utiliza com menos frequência se mostra indiferente quanto a desligar ou não seu aparelho em suas férias. Esses dados indicam que as pessoas, no Reúno Unido, estão desenvolvendo novas condutas para conciliar sua vida profissional e sua vida pessoal ou familiar.

Segundo Sorensen (2006), quando a mencionada flexibilidade é associada ao acesso imediato aos colegas, há vantagens e desvantagens. As vantagens são facilmente percebidas nas situações em que os empregados precisam trabalhar em casa porque um filho está enfermo, ou quando eles precisam elaborar um relatório urgente e inadiável ou de caráter confidencial. Por outro lado, as desvantagens estão associadas ao fato de o trabalhador ser compelido a atender a todas as chamadas quando está fora do escritório.

“Na verdade, atender o telefone e responder os emails é a nossa maneira de sinalizar para todo mundo que nós estamos realmente trabalhando muito, mesmo quando estamos fora do escritório. Usar o telefone celular, tanto na esfera privada, quanto no trabalho é fator determinante para 74% das pessoas que sentem que estão demasiadamente à disposição de seus empregadores.”¹¹ (Sorensen, 2006, p. 38, minha tradução).

Sorensen (2006) conclui a pesquisa, afirmando que os telefones celulares não somente dissolvem as fronteiras tradicionais entre lar e trabalho, como também provocam uma crescente invasão dos assuntos de trabalho na vida pessoal do empregado, notadamente durante suas férias. O autor considera também que são cada vez mais escassos os momentos em que os trabalhadores se

¹¹ Indeed, answering phones and emails is our way of signalling to everyone else that we are indeed working hard even if we are out of the office. Using the mobile phone both privately and for work accounts for 74% of the people who feel they are too much at the beck and call of their employer.

desligam de seu trabalho, pois ainda não estão acostumados ao impacto causado pelo telefone celular em suas vidas. Ele indica, ainda, que parte dessa adaptação se dará paulatinamente, quando todos encontrarem a maneira adequada de se permitir ficar completamente desconectados.

No caso do Brasil, não temos pesquisa semelhante a essas apresentadas aqui e é por isso que estou realizando essa pesquisa.

Importa ressaltar que, sobre o tema, há poucos registros, mesmo no exterior, sobre a influência da telefonia celular no trabalho e, menos ainda, sobre a influência dos assuntos pessoais e familiares no ambiente de trabalho decorrentes do uso do telefone celular, o que traz a essa pesquisa um desafio particularmente instigante e especial.

4. O trabalho e a família se falam: a pesquisa de campo

Neste capítulo, apresento o desenvolvimento da minha pesquisa de campo, realizada com mães e pais, funcionários de empresas privadas do estado do Rio de Janeiro, que possuem suas contas de celulares pagas por suas empresas. Para essa dissertação, foi realizada uma pesquisa qualitativa com o objetivo de coletar e analisar impressões, apresentadas através dos discursos dos entrevistados, sobre a utilização constante dos celulares para objetivos profissional e pessoal.

As impressões trazidas por esses sujeitos foram analisadas em categorias construídas a partir dos seus próprios discursos. A seguir, apresento os objetivos da minha pesquisa, a metodologia utilizada e resultados alcançados.

4.1 Objetivos da pesquisa

Primeiramente, no capítulo 2, foi realizada uma investigação bibliográfica a respeito das transformações sociais originárias de dois grandes momentos tecnológicos da humanidade: a Revolução Industrial e a Revolução da Informação. Em seguida foi feito um levantamento sobre como essas revoluções tecnológicas interferiram e ainda interferem no contexto de trabalho e na vida pessoal de homens e mulheres. Essa investigação bibliográfica me fez perceber o quanto as tecnologias regeram mudanças na vida dos trabalhadores de todos os tempos: desde o trabalho saindo de dentro da casa para um espaço fabril, o que mudou a própria percepção de privado (casa) e público (lugar de trabalho), até a atuação cognitiva do homem no ato de produção, que foi de criador (antes da Revolução Industrial) a mero executor (durante a Revolução Industrial) e retornou à criação (após a Revolução da Informação ou Digital).

O capítulo 3 descreve a tecnologia celular, o que ela apresenta de possibilidades a seus usuários e as mudanças que esse novo meio de comunicação

vem proporcionando nos relacionamentos entre casais, patrões e empregados, amigos etc. No estudo sobre telefones celulares, encontrei um espaço novo de possibilidades de relacionamentos, onde se pode estar ciente de vários assuntos, assim como tomar decisões à distância, estar com os amigos e familiares a qualquer hora, mesmo que para tratar de trivialidades, e também trabalhar distante da empresa.

Ao longo dessa revisão bibliográfica, vários questionamentos foram surgindo. O que os usuários de celular pensam sobre a vida e o trabalho após a chegada dessa nova tecnologia? O que sentem quando alguém do trabalho faz contato pelo celular, nos horários de descanso ou lazer? Como reagem quando alguém entra em contato no local de trabalho, durante reuniões ou viagens de trabalho, para tratar de assuntos familiares? Como percebem a prática de pagamento das contas de celulares por parte das empresas? Como conduziam os problemas pessoais no ambiente de trabalho, antes da chegada dos celulares? Como era o trabalho antes do celular? Como as pessoas percebem e lidam com as mudanças em suas vidas, quando passam a estar disponíveis quase em tempo integral?

O objetivo da minha pesquisa qualitativa foi exatamente ouvir os trabalhadores usuários de celular para tentar entender como estão percebendo a vida e o trabalho após a chegada do telefone celular.

4.2 Metodologia de pesquisa

A partir dessa seção, apresento o desenvolvimento da pesquisa realizada com 10 sujeitos. Para tal, o atual estudo foi feito com base na metodologia de análise do discurso “Método de Explicitação do Discurso Subjacente (MEDS)” desenvolvida por Ana Maria Nicolaci-da-Costa (no prelo).

4.2.1 Os sujeitos

A priori foram selecionados 15 sujeitos para participar da pesquisa. Porém, ao término de 10 entrevistas, chegou-se ao “ponto de saturação” (Nicolaci-da-

Costa, no prelo, p.12), no qual os novos entrevistados repetiam relatos semelhantes para as questões trazidas pelos anteriores. Nesse momento, pude perceber que as entrevistas realizadas já eram suficientes para a investigação desta dissertação.

4.2.1.1 Critérios para a seleção dos sujeitos

Todos os sujeitos selecionados para a pesquisa possuem filhos, estão no mercado de trabalho há pelo menos 8 anos, possuem celulares pagos pelas empresas e são funcionários de empresas privadas, localizadas no estado do Rio de Janeiro.

A escolha desses critérios de seleção se deve a alguns motivos específicos:

Os entrevistados deveriam ter filhos. Esse critério foi relevante pois, em algumas entrevistas realizadas preliminarmente, os sujeitos sem filhos conseguiam avaliar as interferências do trabalho na vida pessoal, mas não percebiam a presença de vida pessoal no trabalho. Logo, o fato de terem filhos aumenta as possibilidades de serem procurados por parentes, familiares, professores e outros para tratarem de assuntos relacionados a esses.

O tempo de serviço foi escolhido com base na entrada maciça das empresas de telefonia celular no mercado brasileiro, que se deu em torno de 1998. Com esse tempo de experiência, conseguimos levantar junto aos entrevistados como era o trabalho antes da chegada do celular.

A escolha por excluir as empresas públicas e só considerar as privadas foi devido ao fato de, nas primeiras, os trabalhadores possuírem estabilidade em seus empregos, garantidos por concursos públicos. Nas empresas privadas, os funcionários podem achar que têm que estar disponíveis aos seus empregadores por precisarem manter seus empregos, o que pode vir a aumentar a disponibilidade desses funcionários ao contato à distância.

Essa variável “empregabilidade” também determinou a escolha de sujeitos com as contas de celulares pagas pelas empresas. Esses sujeitos poderiam acreditar que, pelo fato de terem suas contas pagas pela empresa, deveriam estar mais disponíveis ao celular e assim manter seus empregos.

A escolha por funcionários de empresas que funcionem em um único estado, nesse caso o Rio de Janeiro, se deu por entender que as realidades sociais podem ser distintas de uma cidade para outra, determinando inclusive o nível de utilização do recurso tecnológico.

Por atuar na área de Recursos Humanos, a etapa de recrutamento foi rápida, pois precisei simplesmente identificar quais as empresas que forneciam o benefício dos celulares pagos aos seus funcionários e buscar nelas, conhecidos que atendessem aos outros requisitos da amostra.

4.2.1.2 Perfil dos sujeitos recrutados

Para a pesquisa, foram recrutados 15 participantes no momento inicial, porém foram necessárias apenas 10 entrevistas para se chegar ao ponto de saturação descrito anteriormente.

Os entrevistados trabalham em empresas dos ramos de petróleo e gás, telecomunicações, serviços e varejo. Possuem cargos de níveis técnicos (engenheiros e analistas) e executivos (gerentes e diretores), sendo 4 homens e 6 mulheres, com faixas etárias entre 32 e 51 anos. Desses entrevistados, 5 possuem celulares há 11 anos e o restante, há pelo menos 8 anos. Em relação ao celular disponibilizado e pago pela empresa, os entrevistados possuem entre 4 e 9 anos dessa concessão.

Todos os entrevistados têm mais de 9 anos de mercado de trabalho e possuem nível superior completo em engenharia, psicologia, administração de empresas, economia e direito e atuam em áreas diversas: segurança e meio ambiente, instalações industriais, recursos humanos, administrativo, vendas, marketing, varejo e consultoria de serviços.

4.2.2 Coleta de dados

As entrevistas qualitativas foram realizadas individualmente, como instrumento de coleta de dados, por meio de um roteiro com tópicos previamente construídos.¹

Esse roteiro foi construído a partir de 3 entrevistas-piloto, que serviram para orientar as questões que compuseram o roteiro final e ajudaram a definir o perfil dos participantes da pesquisa.

Por ter realizado todas as entrevistas pessoalmente, pude observar as reações dos participantes em relação a todas as questões abordadas.

As entrevistas foram realizadas em horários e locais (com privacidade e pouco ruído) escolhidos pelos próprios participantes: restaurantes, residências e escritórios, o que possibilitou que elas ocorressem em clima de descontração e informalidade.

Desde as primeiras entrevistas, os participantes ficaram completamente à vontade para falar sobre o tema, pois trabalho, família e telefonia celular são assuntos que fazem parte do dia-a-dia deles e não geram constrangimentos ao serem compartilhados em entrevista.

Antes de iniciar as entrevistas, combinei com os participantes que essas seriam gravadas para que pudéssemos ganhar agilidade nos registros e facilitar um clima de descontração. Todos concordaram.

Conforme apresentado anteriormente, as questões abordadas nas entrevistas eram baseadas em um roteiro que continha uma lista de tópicos a serem mencionados e investigados e era composto por perguntas abertas, que comportam qualquer tipo de resposta, e perguntas fechadas, com possibilidades de respostas de sim ou não. Em alguns momentos, as perguntas fechadas vinham seguidas de alguma solicitação de esclarecimento ou aprofundamento (por exemplo: a pergunta que questionava se o entrevistado desligava o celular em algum momento era seguida de duas outras perguntas de esclarecimento: Quando? E por quê?).

Esse modelo de entrevista possibilitou que os entrevistados expusessem seus sentimentos e impressões sobre o tema. Porém, em alguns momentos, os

¹ Maiores informações sobre esse modelo de entrevista e a construção de seu roteiro estão disponíveis em Nicolaci-da-Costa, no prelo. O roteiro da minha pesquisa encontra-se no Anexo I.

entrevistados antecipavam assuntos que seriam abordados adiante. Nesses casos, puderam seguir naturalmente com suas explicações para não alterar a linha de raciocínio. Se ficasse faltando um ou outro entendimento por minha parte sobre o tema, eu trazia a questão para ser complementada. Durante as entrevistas, fiz apenas pequenas intervenções para não tirar o foco do entrevistado sobre os seus pensamentos e também não interromper o diálogo.

As primeiras perguntas do roteiro de entrevistas eram fechadas. Foram utilizadas para identificar os sujeitos e para garantir que estavam dentro dos critérios selecionados para a pesquisa. Essas perguntas buscavam dados de identificação dos envolvidos, tais como: idade, ocupação profissional, ramo da empresa no mercado, número de filhos e idade dos mesmos, tempo que possui celular, tempo que possui celular concedido pela empresa, área da empresa na qual o entrevistado trabalha, atividades desempenhadas pelo mesmo na empresa e na família.

O roteiro de entrevistas segue com perguntas abertas, especificamente sobre a utilização do celular para a vida pessoal e profissional. Essa parte do roteiro tem como objetivo descobrir quais são os sentimentos, as opiniões e percepções dos entrevistados sobre o tema.

As questões abertas foram construídas para se captar o entendimento do entrevistado a respeito dos seguintes temas:: Qual o uso que faz do celular; Quais são as principais utilidades do celular; Qual o número de telefone que costuma disponibilizar primeiro aos amigos, colegas de trabalho e familiares: o fixo do trabalho, o residencial ou o celular; Por quê; Desliga o celular, quando e por quê; Com quem costuma falar no celular; Quais os principais assuntos de que costuma tratar no celular; Atende todas as ligações que recebe no celular; Quais são os critérios; O que sentiu quando a empresa comunicou a concessão do pagamento da conta de celular; Foi realizado algum acordo entre o entrevistado e a empresa para a utilização do celular; Se sim, qual foi o acordo; Já aconteceu de seu chefe ou colegas de trabalho estabelecer contato fora do horário de expediente da empresa; Se sim, para quê e como reagiu; Já aconteceu de a família estabelecer contato com o entrevistado pelo celular em horário de trabalho; Se sim, porque; E como o entrevistado reagiu; Quais são as vantagens e desvantagens dessa prática de pagamento de contas dos celulares dos funcionários pela empresa; Qual o papel que o celular tem na vida pessoal e profissional do entrevistado; Como

era o trabalho antes do advento do celular; Como conduzia os problemas pessoais, no ambiente de trabalho, antes da existência do celular; Se, em algum momento antes da entrevista, pensou nessas questões que envolvem celular, vida profissional e pessoal; Como se sente quando esquece o celular em casa ou no trabalho.

Após a realização das entrevistas, que duraram em torno de 45 minutos e foram realizadas ao longo de 2 meses, segui para a análise dos dados, que estão a seguir.

4.2.3 Análise de dados

A análise dos dados, que foi baseada no Método de Explicitação do Discurso Subjacente (MEDS), proposto por Nicolaci-da-Costa (no prelo), ocorreu após a transcrição de todas as entrevistas.

Como realizei as transcrições das entrevistas pessoalmente, fiz anotações sobre os intervalos e reticências que antecediam as respostas, as pausas para sorrisos e gargalhadas, as mudanças no tom de voz e as expressões de surpresa.

Depois das transcrições, iniciei a leitura bastante detalhada de todas as entrevistas e agrupei as respostas de acordo com os tópicos do meu roteiro. A partir desse agrupamento, realizei a análise inter-sujeito, conforme definição de Nicolaci-da-Costa (no prelo). Essa análise inter-sujeito é uma comparação entre as respostas de cada sujeito para cada pergunta proposta e possibilita a identificação de pontos recorrentes no discurso dos sujeitos. Esses pontos recorrentes geram as categorias de análise a serem consideradas na pesquisa.

A seguir, realizei a análise intra-sujeitos, que é feita a partir da leitura e estudo das respostas individuais de cada sujeito, o que possibilita identificar conflitos individuais e contradições nos discursos dos entrevistados. Essa análise também fornece novas categorias para a pesquisa.

Após essas análises, passei à leitura extensiva de todo o material para analisar inconsistências e recorrências de uma ou outra questão.

4.3 Os resultados

A pesquisa foi reveladora no que diz respeito à relação dos trabalhadores usuários de celulares com seus chefes, empregos, amigos e familiares, já que apresenta novos comportamentos e entendimentos sobre os compromissos de trabalho e as relações com as famílias, amigos e empregos.

Sigo com uma divisão das categorias baseadas nas colocações recorrentes nos depoimentos dos participantes da pesquisa, ilustrando, com depoimentos, o que considere serem trechos importantes para este estudo.

4.3.1 Recursos mais utilizados no aparelho celular

Apesar de não haver uma pergunta específica sobre os recursos mais utilizados no celular, os entrevistados fizeram colocações a respeito do tema, quando responderam sobre quais as principais utilidades do celular. Em relação aos recursos mais utilizados pelos entrevistados, somente dois, Matheus e Joana, disseram que utilizam o celular apenas para fazer e receber ligações, gerando mobilidade para eles.

“Eu uso só orelhão pequenininho: orelhinho.”² (Matheus, engenheiro de 32 anos)

Todos os outros entrevistados utilizam pelo menos o serviço de envio de mensagem de texto, além dos serviços de voz. Dentre essas utilizações, Andréia (psicóloga e gerente de RH, de 37 anos) utiliza o celular para participar de reuniões com pessoas em locais distantes (conference calls) e também para marcar algumas reuniões via mensagens de texto.

Alexandra (gerente de serviços de 34 anos) faz uso das mensagens de texto nas situações mais variadas, incluindo quando deseja ter certa privacidade ao celular:

“Uso quando estou no catamarã, que eu não quero que as pessoas escutem o que eu estou falando. Uso se eu estiver em uma reunião em que eu precise passar uma informação para outra pessoa e eu também não quero atrapalhar. Usava no MBA, na sala, enviava torpedão e continuava assistindo a aula. Uso bem torpedão.”

² Os nomes dos sujeitos foram trocados para garantir a privacidade dos participantes da pesquisa.

Pietra (gerente de vendas de 34 anos) utiliza o celular como agenda, para marcar os compromissos que antes ficavam na agenda de papel, para enviar mensagem de texto para toda a equipe e para fazer controle de estoque.

Jesus (engenheiro de 39 anos) é o que mais utiliza os recursos do celular e parece se divertir bastante com isso, já que, durante o seu relato, fica muito entusiasmado, como se estivesse descrevendo um brinquedo:

“Despertador, às vezes cronômetro, foto muito, torpedo muito, às vezes gravação (de música) no próprio celular. Eu vou ouvindo no caminho. Rádio às vezes. Eu entro na internet, nos portais para saber saldo bancário, notícias de última hora, baixo hits, downloads, eu uso tudo que eu posso.”

Além dos recursos citados acima, os entrevistados utilizam: e-mail, mensagem de voz, rádio, câmera fotográfica, agenda, despertador, mensagem de texto, jogos, bina e utilizam a internet para transações bancárias.

Apesar de 9 dos entrevistados não citarem o identificador de chamada (ou bina) como um recurso utilizado, todos disseram que observam os números dos telefones de quem está chamando, antes de atender o celular.

É importante perceber que as perguntas sobre principais utilidades e usos dos celulares diziam respeito ao comportamento que os participantes possuem quando estão ao celular. Porém, os entrevistados responderam não somente sobre comportamento, mas também sobre os recursos que utilizam.

4.3.2 Celular: o contato mais rápido

Ao serem questionados sobre qual o número de contato disponibilizam aos amigos, parentes e colegas de trabalho, 9 dos 10 entrevistados dizem dar primeiramente o número do celular.

Andréa (psicóloga e gerente de RH de 37 anos) possui dois números de celular, um pessoal e outro do trabalho, e são sempre esses os números que disponibiliza a todos.

“Eu nunca dou o residencial. Por que eu nunca estou em casa, quer dizer, eu só estou em casa à noite. À noite a gente está cansado. Eu pelo menos não gosto muito de usar o telefone, não é, então o celular, mesmo estando na rua, você consegue conversar, fazer alguma coisa, você ganha praticidade com o celular. Hoje eu dou mais o número do celular do trabalho para todo mundo por ser mais cômodo e deixo o celular particular mais para os meus filhos, para que ele nunca esteja ocupado ou com pouca bateria.”

Bruno (engenheiro de 46 anos), que sempre disponibiliza o número do celular, justifica que o faz porque o celular é quem “o alcança”.

“O celular, normalmente, eu dou sempre por que ele está sempre comigo. Eu viajo muito... então o telefone de casa e do trabalho... não me alcançam... quem está sempre comigo, e está mais comigo do que eu mesmo é o celular...”

Fernanda (psicóloga de 39 anos) diz que, na maioria das vezes, disponibiliza o número do celular para as pessoas fazerem contato, porque quem liga para ela deseja encontrá-la, mesmo que por celular.

“Por que se a pessoa quer falar comigo, ela liga para mim. Esse é o objetivo do telefone (celular). Eu tenho o meu número e ela me acha. Ela não está querendo falar com a casa da Fernanda. Ela está querendo falar com a Fernanda.”

A única exceção é Mariana (advogada de 32 anos) que diz dar o número do telefone de casa para amigos e família e o celular para os colegas de trabalho e a babá do filho.

4.3.3

Quando e por que desligar os aparelhos celulares

Ao serem questionados sobre se desligam seus celulares, em quais ocasiões e por que o fazem, quatro dos entrevistados disseram desligar seus celulares, sendo que dois no horário em que vão dormir e dois em locais onde são restritas as utilizações, como em cinema, igreja e reuniões com clientes.

A maioria dos entrevistados não desliga os celulares. Eles acreditam que podem ser acionados, a qualquer momento, por pessoas importantes, principalmente chefes, colegas de trabalho e familiares. Nessas ocasiões, põem os telefones no módulo de vibração.

Bruno (engenheiro de 46 anos) diz que não desliga por estar sempre viajando e também porque teme que aconteça algum acidente no trabalho ou na família e ele não seja encontrado:

“Acidente é que nem sogra: aparece quando você menos espera... (risos) Então não tem jeito!”

É importante observar que todos consideram que o trabalho que desempenham possui caráter de urgência e logo, é imprescindível que estejam acessíveis ao celular em tempo integral. Com exceção de Bruno, que é o

responsável pela área de segurança de uma empresa do ramo de gás e petróleo, com risco eminente de acidentes e explosões, todos os outros entrevistados atuam com negócios que geram poucas demandas emergenciais (vendas, marketing, recursos humanos, direito etc.).

4.3.4

O que é pior: esquecer a carteira ou o celular?

Aos serem questionados sobre o que seria mais complicado de administrar: esquecer a carteira ou o celular em casa, todos os entrevistados consideraram pior esquecer o celular do que a carteira.

Alguns fizeram expressão de desespero quando ouviram a pergunta. Essas respostas demonstram o quão imprescindível é o celular para os entrevistados e o quão importante consideram estar comunicáveis.

“Pior? Celular. Carteira você pede dinheiro emprestado para alguém e se vira, mas celular não dá, entende? (Henrique, economista de 34 anos)

Henrique descreveu o que aconteceu quando esqueceu o seu celular em casa. Na ocasião, ele chegou a ligar para casa e orientar a empregada a instalar um “siga-me” em seu celular, transferindo as ligações para o telefone fixo de seu trabalho. O “siga-me” é um recurso complexo de ser instalado, o que nos leva à confirmação da convicção de Henrique sobre a imprescindibilidade de seu celular.

Outras citações confirmam essa percepção de Henrique, como é o caso de Mariana:

“Uai! Cara! Eu acho que é o celular, pelo seguinte: a carteira, o que que tem dentro dela? Dinheiro? Cartão do banco? Dinheiro eu posso pedir emprestado para alguém, né? Documento? Normalmente, no dia a dia, você não precisa do documento. Ah! E com o celular eu consigo reaver a minha carteira. (risos) que aí eu ligo para alguém: fulana esqueci minha carteira em casa, vem trazer para mim. (risos)... Por isso que o celular é muito pior do que a carteira.” (Mariana, advogada, 31 anos).

4.3.5

Disponibilidade dos entrevistados: quais são os campeões de audiência?

Ao serem questionados se atendem a todas as chamadas no celular, com exceção de Bruno (engenheiro, de 46 anos) que trabalha na área de segurança, todos os outros disseram que filtram assuntos profissionais e telefones com número confidencial.

Todos os entrevistados atendem aos chamados de familiares próximos como esposas, maridos, pais e filhos, mesmo que seja para dizer que não podem falar naquela hora e perguntar se é urgente.

Assim como aos familiares, todos os entrevistados disseram atender aos seus chefes diretos em qualquer circunstância.

Fernanda (psicóloga de 39 anos) diz que não atende número confidencial por que, se a pessoa sabe para quem está ligando, ela tem o direito de saber com quem irá falar. Ao ser questionada sobre a possibilidade de ficar curiosa para saber quem está ligando, responde prontamente:

“Não. Não. Se eu ficar curiosa com todo mundo que me liga, enfim, eu só vou fazer isso. Só vou ficar no telefone. Vou estar num Call Center.”

Alexandra (gerente de serviços de 34 anos), que possui uma filha de 9 anos e um filho de 4 anos, faz uma separação entre as ligações de casa, dos amigos e do trabalho. Não atende a todos a qualquer hora e explica o porquê:

“Tem gente até do trabalho que liga todo hora. Que você vai estar daqui a uma hora no escritório e pode resolver... ou de repente eu estou no trabalho e liga alguma amiga que eu acho que eu posso falar de noite... aí eu falo mais tarde. Eu seleciono... e o meu chefe, sempre que aparece o nome dele eu atendo. (Risos) Mas ele quase não liga.(Respira fundo como se estivesse aliviada)”

Em relação à família, relata ter mudado seu comportamento com o tempo em que possui celular. No início, não atendia a todas as ligações de casa, mas atendia a todas do trabalho. No momento, considera que nem tudo de trabalho é urgente, assim como vem dando mais importância aos assuntos de casa:

“Família, hoje eu aprendi a lidar dar melhor com isso. Antes eu não atendia com a mesma constância que eu atendo hoje. Hoje se eu vejo escrito “casa” no telefone, eu já atendo para saber se eles estão precisando de alguma coisa. Eu sou capaz de sair de uma reunião interna para atender um telefonema da minha casa.”

Mariana (advogada de 32 anos), que possui um filho de 7 meses, também reforça que sempre atende às ligações de casa e do chefe.

“O critério é pela situação. Primeiro pela situação em que eu me encontro. Por exemplo eu tô aqui com você.... o meu celular vai tocar... eu só vou atender se for da minha casa, se for, por exemplo, o meu chefe, tá... aí eu vou atender. Se não for isso, eu não vou atender o telefone. Por que não há nada que não possa esperar meia hora eu acabar de fazer o que eu estou fazendo.”

É interessante observar que familiares mais próximos e os chefes são, definitivamente, os campeões de audiência.

4.3.6 Trabalho e família

Ao responderem às perguntas sobre o uso que fazem do celular e qual é a sua principal utilidade, 9 dos 10 entrevistados o relacionaram ao trabalho, como sendo a primeira resposta que vem em mente.

Alexandra (gerente de serviços de 34 anos) diz que a principal utilidade do celular é para falar com a equipe do trabalho. Ela gerencia 20 pessoas e é responsável pelos serviços prestados aos clientes e também pelas atividades financeiras, compras e administrativas do escritório em que atua.

“(Utilizo o celular) Mais para trabalho. Falar com a equipe mesmo. A gente tem um plano tarifa zero, eu ligo para a minha equipe inteira sem custo e aí permite que a gente monitore tudo pelo telefone mesmo. Eu fico fora da empresa, então eu falo o tempo todo com o escritório, pelo celular.”

Por meio do celular, Alexandra consegue visitar clientes e realizar atividades que dispensam sua presença física no escritório.

Andréia (psicóloga e gerente de RH, de 37 anos) relata enfaticamente que utiliza o celular para o trabalho e para a família. Durante a entrevista, descreve o seu dia-a-dia junto ao celular.

“Marcação de reuniões, tomada de decisões que não podem esperar e, além disso, recebo muitas ligações dos meus filhos para pedir coisas, perguntar onde estão as coisas, se podem descer para brincar... O meu marido liga muito. Geralmente para tratar de alguma coisa de casa, combinar se vamos fazer alguma coisa, o que falta para comprar no supermercado, se vai me buscar no trabalho, combinar horários e compromissos.”

Da mesma maneira que para a maioria dos participantes desta pesquisa, controlar os vários aspectos da vida pessoal e profissional pelo celular é uma constante na vida de Andréia, que possui um filho de 9 anos e outro de 5 anos.

Joana (administradora de empresas de 51 anos) é a única entrevistada que relaciona a principal utilidade do celular à família como primeira resposta.

“Para controlar a minha casa. Hoje, para mim assim, no que que ele é útil, é controlar a minha casa... por que eu fico mais tranqüila... eu tenho um celular meu e tenho um celular da empresa. Tenho um celular com o meu filho e um celular com a empregada. E esse celular que fica com a empregada ele também serve para eu ligar da rua ou ela ligar para mim. Por que a gente liga sempre de celular para celular. Então o celular serve para controlar a casa, a empregada e o meu filho.”

Joana utiliza o celular com a mesma função de Alexandra, só que, em relação a casa, realizando e controlando as atividades à distância.

Henrique (economista de 34 anos), Bruno (engenheiro de 46 anos) e Joana (Administradora de Empresas de 51 anos) disseram que, além de trabalho, também tratam bastante dos assuntos que dizem respeito aos filhos e a casa.

4.3.7

O que os entrevistados mais fazem: falar com o trabalho e sobre trabalho

Ao serem questionados sobre com quem falam no celular, os entrevistados disseram que com todos: pais, amigos, parentes, cônjuges, filhos, chefes, colegas de trabalho, babás, conhecidos e desconhecidos.

Porém, ouvindo os relatos das entrevistas, pode-se perceber o quanto disponíveis eles estão, por intermédio de seus celulares, principalmente para os assuntos que dizem respeito ao trabalho.

“Com todos: amigos, trabalho, conhecidos, desconhecidos, enfim, todos” (Fernanda, psicóloga de 39 anos).

“Todos. Mas o pesado mesmo é trabalho. Tanto que você chega em casa e não quer mais saber de telefone. O telefone toca e você fala: “Fica aí, filho. Amanhã eu resolvo.” (Pietra, gerente de vendas de 34 anos)

Todos os entrevistados elegeram o trabalho como sendo o principal assunto a ser tratado no celular.

Jesus (engenheiro de 39 anos) resume como é o seu dia-a-dia ao celular e nos dá um bom exemplo de como essa ferramenta mudou costumes e hábitos no ambiente de trabalho:

“É trabalho mesmo. São: lay-outs, obras, orçamentos, cronogramas, aprovações de requisições de serviços e pedidos... Decisões que a empresa às vezes precisa. Basicamente isso!!!”

4.3.7.1 Mobilidade para Trabalhar

Uma outra importante função do celular aparece como sendo a capacidade de mobilidade que ele oferece em relação ao trabalho.

Ao responder sobre qual é a principal utilidade do celular, Matheus (Gerente de Engenharia de 32 anos) foi contundente:

“É a mobilidade. Falar sem ter que levantar e procurar um orelhão. É receber uma ligação sentado num banco de aeroporto. É receber uma ligação e não terem que te procurar num estabelecimento gigante, que são os que a gente trabalha, invés de simplesmente estar dentro de um escritório e atender a ele.”

Através dos relatos dos participantes, fica claro que é possível estar em qualquer lugar, quando se está no celular.

4.3.7.2 Práticas das empresas

Algumas práticas das empresas relacionadas à existência dos celulares foram abordadas nas entrevistas.

4.3.7.2.1 Concessão do pagamento da conta de celular

Foi solicitado aos entrevistados que dessem suas opiniões sobre a concessão do pagamento das contas de celular por parte das empresas nas quais trabalham. A maioria disse gostar dessa prática, principalmente, porque acredita que o utilizaria para objetivos de trabalho de qualquer forma. Se a conta é paga pela empresa, melhor, já que o celular é considerado por eles como sendo mais uma ferramenta de trabalho.

As reticências que surgiram em relação a essas estão relatadas abaixo:

Henrique (economista de 34 anos) acredita que o celular seja somente mais uma ferramenta de trabalho, que tem ônus e bônus para os dois lados:

“É uma simples ferramenta de trabalho. Entendo (balança a cabeça como se estivesse concordando com algo): tem o lado do benefício sim, mas como você acaba tendo necessidade de falar o tempo todo. E a mobilidade, que você acaba tendo também. É o conceito de vendas, é simplesmente um ônus que a empresa tem, mas para ela ter um bônus de ter lá uma pessoa com agilidade, podendo ser contatada pelos clientes a qualquer momento.”

Alexandra (gerente de serviços de 34 anos) também faz algumas considerações sobre o que considera serem o ônus e o bônus dessa prática. É importante perceber que ela vê vantagens em devolver o celular para a empresa ao final do expediente e não precisar continuar disponível, permitindo uma maior privacidade:

“Era necessário. Assim (fica reflexiva)... a gente diz que não é benefício, né? Que acaba sendo malefício...que invade muito. Mas para o tipo de trabalho que eu sempre tive, se a empresa não cedesse o telefone, em alguns momentos ia passar por situações constrangedoras. Eu ia receber uma ligação e querer retornar para outro estado? Ia gastar a minha conta pessoal? Então, é necessário! Eu achei normal. E a empresa concede para alguns cargos, o uso 24 horas, para vida pessoal. A minha equipe não tem. Sete horas da noite eles entregam o celular. Não levam para casa. Respeita mais a privacidade deles.”

Matheus (Engenheiro de 32 anos), ao ser questionado sobre o que sentiu quando a empresa comunicou o pagamento de sua conta de celular, foi assertivo:

“...que não parecia mais que obrigação.”

Joana (Administradora de Empresas de 51 anos) faz algumas considerações importantes para esta dissertação, no que diz respeito ao posicionamento das empresas em relação ao tema. Vale ressaltar que Joana é uma alta executiva do mercado e que responde à minha pergunta muito mais pelo ponto de vista da empresa do que por si, usuária do recurso.

“Foi meio zoneado até hoje, por que as empresas não sabem se isso é benefício, se isso é um instrumento de trabalho, se tem que ficar plugado 24 horas, se não tem, se paga hora extra, se não paga... Então existem até algumas (situações), por exemplo, no Rio Grande do Sul: você tem uma jurisprudência já de pagamento de hora extra por conta do uso do celular, que a pessoa fica ligada fora do horário de trabalho. Então, nesse caso, numa jurisprudência dessas, para você (empresa) não correr o risco, a pessoa teria que devolver o celular no final do expediente, isso é uma coisa meio complicada... Então acaba que as organizações correm um risco... Umam dão como um benefício, entre aspas, outras definem um teto de limite para reembolso, mas ninguém sabe muito bem lidar ainda com esse... com essa questão do celular. Eu acho que é uma questão difícil.”

4.3.7.2.2 Acordos para a utilização do celular

Ao serem questionados sobre a existência de algum acordo explícito entre os empregados e suas empresas para a utilização do celular, a maioria dos entrevistados disse que não existiu acordo formal para a utilização do mesmo. Talvez a própria resposta de Joana para a questão anterior seja uma justificativa para essa resposta. Talvez as empresas realmente ainda não saibam o que fazer em relação ao tema.

Os poucos entrevistados que relataram acordo, relataram alguma conversa com conteúdo implícito, como o ocorrido com Bruno (engenheiro de 46 anos):

“É! O Diretor conversou comigo da importância do celular, e eu falei com ele que eu ia usar o celular basicamente para a área de trabalho. É lógico que eu teria que fazer algumas ligações pessoais, até mesmo por que eu tô viajando, não tô em casa. Fico no trabalho várias vezes até uma, duas da manhã, então eu vou ter que ligar para a minha casa.”

E conclui o que entendeu da conversa com seu diretor:

“Foi um acordo... Conversa... Eu acho que pra tudo na vida você tem que ter bom senso...”

O que Bruno relata é uma conversa informal com o seu chefe quando esse foi lhe comunicar a concessão do benefício da conta do celular paga pela empresa. Não foi um contrato formal por parte da área de Recursos Humanos da empresa ou algum documento a ser assinado por ele.

4.3.7.2.3 Divulgação dos números dos celulares de seus empregados

Dos 10 entrevistados, 8 tinham seus números de celulares divulgados na Intranet da empresa para que todos os outros colaboradores pudessem encontrá-los a qualquer momento. Um dos entrevistados possui seus números de telefones, celulares e fixos (residencial e do trabalho), divulgados em um Manual de Emergência que foi impresso e distribuído por toda a companhia.

O entrevistado que não possui o seu número de celular divulgado nem na Intranet nem em algum manual impresso considera que essa será uma prática em breve, também, em sua empresa:

“Na minha empresa, tem países onde o celular já está 100% disponível. Sendo da empresa, está lá. Todos os meus colegas de outros países que trabalham na mesma função que eu, 90% deles, tem celular da empresa, e quando eu quero ligar para eles no celular, é só entrar na intranet que eu consigo (o número).” (Matheus, engenheiro de 32 anos)

Esses dados nos levam a perceber que, devido à divulgação de seus números de celulares, os funcionários dessas empresas ficam disponíveis para o contato dos outros funcionários da empresa a qualquer momento e hora.

4.3.7.2.4

Contatos nos momentos de descanso e folga

Ao serem questionados sobre o fato de já terem sido contatados por seus chefes ou colegas de trabalho fora do horário de expediente, finais de semana, feriados e férias, todos os entrevistados responderam que sim.

Joana (administradora de empresas de 51 anos) é a entrevistada que possui mais tempo de mercado de trabalho. Ela disse que já foi contatada por colegas de trabalho várias vezes e relata algumas situações, que considerou mais extremas:

“Muitas vezes. À noite... à noite sim, de manhã cedo, sim... eu acho que é absurdo alguém, sete horas da manhã ligar para você, mas tem gente que liga. Você tá resolvendo os problemas da sua casa, liga alguém para dizer que não recebeu contracheque ou que o marido foi fazer um pagamento no banco e que o dinheiro não estava disponível. Eu digo: o expediente bancário não abriu e nem a sua empresa abriu a essa hora, se o seu marido foi pagar às sete da manhã, o problema é dele! Eu respondi com isso. Não sei lhe falar... eu acho um absurdo... sábado, domingo já fui acessada, feriado eu já fui acessada de férias também. Eu estava de férias no Piauí, um dia, eu me lembro, eu estava indo para uma... ver umas rendeira no Piauí... Num bugre... e me liga um diretor dizendo assim: acabei de ser demitido e estou ligando para lhe comunicar. Eu era diretora de recursos humanos... aí eu rí... e falei olha, eu daqui... eu estou indo ver umas rendeiras no Piauí, não consigo fazer nada. E como a empresa havia sido comprada por um outro grupo, eu falei para ele assim: imagino que quando eu chegar, a próxima serei eu... e ri...”

Ao serem indagados sobre como reagiram ao serem contatados pelos próprios chefes, a maioria considerou normal. A possibilidade de o chefe não fazer contato, inclusive, é vista com algum temor ou preocupação.

Bruno (engenheiro de 46 anos) relata, com o bom humor que lhe é peculiar, a sua preocupação quando o chefe fica um tempo sem lhe telefonar:

“Eu até sinto falta quando ele não me liga... (risos) O que que está havendo com ele? Não me ama mais? Não me bate, não me xinga, não me chuta?”

Pietra (gerente de vendas de 34 anos) foi a única que não considerou tão normal receber ligações do chefe fora do horário de expediente, mas diz que possui a obrigação de atender:

“Atendo. É desagradável, mas é meio que obrigação você atender. Por que muita coisa acontece no sábado. Venda pro varejo no sábado é muito forte. Então atendo sem muito ressentimento(risos)”.

Nesse momento, Pietra acabou se lembrando que ela mesma procura a equipe nas suas próprias horas de folga, para saber como estão as vendas. O interessante é que responsabiliza o celular por essa prática.

“Às vezes até eu ligava para saber como é que as coisas estavam, recebia mensagem, não falava muito não, mas trocava mensagens para saber como é que estavam as vendas. É difícil desligar quando você tem uma ferramenta dessas na mão, né?”

Em relação ao contato de subordinados e pares, a receptividade diminui, mas não atinge metade do grupo. Mariana (advogada de 32 anos), que já havia dito que sempre atende seu chefe, também considera natural atender as ligações dos colegas e justifica:

“Já até por que, o que acontece, como você está em férias, é grande parte da empresa não sabe que você está de férias. E como a gente tem o hábito de se falar pelo celular, as pessoas automaticamente telefonam como se você estivesse trabalhando...e quando você atende o telefone, se não você não disser estou de férias, né? Se você não colocar esse limite, a pessoa vai falar e imaginar que você está trabalhando, entendeu?”

4.3.7.2.5

Pagamento das contas de celulares pelas empresas

Todos os entrevistados relatam vantagens na prática dos pagamentos de contas pelas suas empresas, principalmente por causa da economia que acabam por fazer, já que também utilizam o mesmo aparelho para demandas pessoais.

As desvantagens relatadas estão relacionadas à necessidade de disponibilidade para o trabalho, uma vez que o celular é pago pela empresa. Somente um entrevistado diz não haver desvantagens nessa prática de pagamento da conta de celular, divergindo assim da grande maioria dos participantes da pesquisa.

Alguns relatos foram bastante ricos tanto em relação às vantagens quanto às desvantagens e, por isso, descrevo-os a seguir.

As principais vantagens dizem respeito à economia gerada por essa prática, a possibilidade de se obter respostas para resolver determinadas situações da vida e do trabalho rapidamente e também a menos uma conta para pagar. Eis algumas falas dos entrevistados sobre essas vantagens:

“Economia da nossa parte. Essa é a primeira. É uma grande economia. Não consigo ver outra.” (Andréa, psicóloga e gerente de RH de 37 anos)

“A vantagem é a conta paga. É muito bom também você ter logo a informação, você conseguir resolver as coisas aonde você estiver.” (Fernanda, psicóloga de 39 anos)

“A vantagem é uma economia absurda. Por que pelo volume que eu faço de ligações, eu estou economizando muito. E a empresa também, por que pelo plano empresa, o custo fica reduzido. Vantagem é você poder resolver tudo que você quiser, de onde você estiver. E poder filtrar também aquilo que você acha que não é importante.” (Alexandra, gerente de serviços de 34 anos)

“A verdade é a seguinte: você viaja a beça. (bate com as duas mãos na mesa) Você tá sempre fora da companhia. Nunca eu sei quando eu tô no Rio de Janeiro. Às vezes eu venho só para ver se já tiraram o meu nome da mesa ou não. Então, ainda ter que saber, receber conta de telefone. A companhia tem que pagar a conta.” (Bruno, engenheiro de 46 anos)

Já as desvantagens, que os participantes entendem como consequência dessa prática do pagamento da conta do celular, estão diretamente relacionadas à disponibilidade exigida dos funcionários:

“Quando você tenta selecionar as ligações que você vai ou não atender... Como você vai dar esse limite para as ligações, já que quem paga essas ligações é a empresa? Mas a empresa também tem que entender que aquele horário é meu, não é mais dela. Impor esse limite entre as duas coisas é meio complicado. É a coisa da cultura mesmo da empresa. Algumas áreas aceitam e outras não. Outras entendem que você tem que ficar 24h à disposição.” (Andréa, psicóloga e gerente de RH de 37 anos)

“Acho que você se sente um pouco obrigado até a responder todas as chamadas, a atender sempre o celular, por que eles (a empresa) te deram uma ferramenta para te achar.” (Jesus, engenheiro de 39 anos)

Uma das participantes da pesquisa compara a relação com o celular da empresa com a do escravo com o seu dono, sem horas reservadas ao descanso. O escravo é aquele que trabalha todo o tempo:

“A desvantagem é: a desvantagem que eu vejo é que você fica um pouco escravo dessa relação. Eu acho que essa é a grande desvantagem. Por mais que isso seja uma convenção, eu acho que é praticamente uma escravidão. Porque mesmo nos horários que são fora do seu trabalho, você se sente obrigado a manter o celular ligado. É quase que uma coisa... meio que automática assim na minha cabeça. Você não pensa muito. Então, eu acho que essa é a grande desvantagem: essa relação de escravidão.” (Mariana, advogada de 32 anos)

4.3.7.3

A vida profissional antes da chegada do celular

Joana (administradora de empresas de 51 anos), que é a entrevistada com mais tempo de mercado de trabalho (31 anos de atuação), conclui que as informações sempre chegaram, mesmo antes do celular. A principal mudança se dá pelo fato de as pessoas poderem ser acessadas imediatamente; por isso, todos esperam respostas imediatas. Ou seja, o tempo que se exige atualmente de um contato por celular é menor por causa das características desse recurso. Apesar de longo, o relato de Joana, abaixo, nos auxilia na argumentação de sua crença:

“Tinha o (telefone) fixo. Você trabalhava com o fixo e ninguém morria sem que você soubesse. Se alguém morresse e não conseguissem falar com você pelo telefone, alguém ia lá no seu trabalho. Tinha o seu endereço, entendeu? Então nada, nunca houve assim, nunca vi ter problema por que não existia celular. As pessoas se comunicavam, depois veio o fax, aí o fax já tinha uma comunicação também um pouco maior. Tinha um tal de um telex, eu não peguei muito isso não (dá uma gargalhada), mas as pessoas também chegaram a se comunicar com este tal de telex. E no passado, no passado, tinha a fumacinha e tinha o código Morse. Então as pessoas sempre se comunicaram de alguma maneira. Só que os requisitos de resposta eram de acordo com os equipamentos existentes: se você tinha como equipamento um fixo, a resposta, ela tinha a demanda de tempo do que o fixo podia dar, como você hoje está on-line com o celular no seu bolso, com o computador no seu bolso, com um palmtop no seu bolso, a demanda ela é imediata, on-line. E no passado não era on-line. Então ninguém te exigia que você estivesse on-line. O que hoje é exigido (atualmente). Então, na época da fumacinha, o pessoal se comunicava por fumacinha e isso dava o tempo para a fumacinha voltar.”

Outras respostas indicam mudanças após a chegada do celular, seja gerando facilidades, seja aumentando a demanda de trabalho.

“Quando havia necessidade, por que eu acho que o celular também faz isso. Às vezes você acaba usando pela facilidade, você usa mais do que você deveria ou precisaria, né? Quando não tinha o celular, eu realmente só usava o fixo, era a forma de me comunicar... até por que, antes de ter o celular, eu me lembro que nem e-mail também existia muito, nessa época...” (Mariana, advogada de 32 anos)

“Tranquilo, até por que quando era só o telefone de mesa, nem sempre você tá na mesa... nem sempre deixam recado... no celular você recebe tudo e deixam recados direto... Então antes, era muito menos estressante... hoje é full time, dependente de uma ferramenta... retornar para o antes, no mundo que nós vivemos, não daria.” (Jesus, engenheiro de 39 anos)

“ (O trabalho era) menos produtivo, com certeza!” (Pietra, gerente de vendas de 34 anos)

“A gente até brinca que era feliz e não sabia... a gente tinha paz. Mas por outro lado a gente não conseguia saber nada que acontecia em um tempo legal. Então, quer dizer, hoje eu não consigo viver sem celular.” (psicóloga e gerente de RH de 37 anos)

4.3.8 Práticas das famílias

Algumas práticas das famílias na utilização dos celulares também foram abordadas na pesquisa.

4.3.8.1 Celular: O caminho mais rápido até os pais

Com exceção de um pai que não soube informar, pois viaja muito e o contato disponível na cidade é sempre o da esposa, todos os outros entrevistados disponibilizam os números de seus celulares para as escolas e babás de seus filhos.

Alguns dos entrevistados compraram, inclusive, celular para as babás também estarem acessíveis e em contato, por todo o tempo. É o caso de Alexandra (gerente de serviços de 34 anos), que relata:

“Todos os telefones(estão disponíveis na escola), mas é mais seguro me encontrar no celular. E a minha babá, que tem celular também, tem o telefone dela disponível na escola. E eu também atendo, quando eu leio o nome do colégio, aonde estiver, eu atendo...”

4.3.8.2 Famílias fazem contato durante o expediente de trabalho

Todos os entrevistados relatam já terem sido contatados por seus familiares ou empregados domésticos durante o horário de trabalho.

Todos os entrevistados atendem aos seus familiares prontamente. Em poucos casos, em reuniões em que não é possível falar, o entrevistado envia mensagens de texto, perguntando se é urgente e avisando que está em reunião.

Fernanda (psicóloga de 39 anos) considera a família sempre uma prioridade.

“Atendo. Eu acho que pessoas da família você acaba tendo prioridade. É por que aconteceu alguma coisa. Existe uma certa urgência e eu acho que aí a gente tem que considerar. Família em primeiro!”

E complementa:

“Eu trabalho 10 horas por dia. (sorrí) Se eu não usar o telefone para administrar a minha vida, eu não faço mais nada. Então é assim: eu uso o telefone como ferramenta, é uma ferramenta de trabalho como o meu computador. Faz parte da minha vida. Se eu saio sem o meu telefone, e acontecer alguma coisa, as pessoas

vão ligar para mim e não vão me encontrar. Pode ser algo urgente e eu não vou conseguir resolver. Então, dá até uma angustia, um desespero, por que tá faltando alguma coisa. Como se tivesse faltando a carteira de dinheiro... Como já se tornou tão importante (fica reflexiva)... tão presente?”

Ao ser questionada sobre a possibilidade de estar em reunião, mantém a postura:

“Eu atendo e digo que eu ligo mais tarde. E se for urgente, peço licença e tento resolver da melhor forma possível.”

Henrique (economista de 34 anos) atende às ligações dos familiares mesmo estando em reunião:

“Normalmente eu atendo, né? Amigos e dependendo, pai, essas pessoas e tudo, e família, é alguma coisa urgente? Tô numa reunião... não... depois me liga... Normalmente eu atendo... é alguma coisa urgente? Por que se for urgente, eu vou sair da reunião... obviamente eu vou tratar, né? dependendo da situação, mas dependendo do nível de urgência... mas normalmente eu ligo... e aí? O que que aconteceu?”

4.3.8.3 A vida familiar após a chegada do celular

A maioria dos entrevistados acha que, após a chegada do celular, a administração da vida familiar melhorou devido ao acesso constante e rápido, que gera conforto e praticidade nas soluções dos problemas.

“Eu tinha filho pequeno... antes do celular é mais ou menos a dificuldade que a pessoa tem para te encontrar... então acaba que a pessoa liga para o seu trabalho, aí do seu trabalho vai descobrir em qual unidade você está, aí transfere para a secretária, a secretária vai descobrir qual a unidade que você está, aí vai procurar o telefone da unidade, aí vai ligar para a unidade, aí a unidade vai me procurar, aí eu saí da unidade, fui para uma reunião num órgão ambiental, dependendo da urgência, era um caos...” (Bruno, engenheiro, 46 anos)

“Vou dar um exemplo: o meu filho pequenininho passava mal na creche. Aí ligavam para a casa e não conseguiam falar por que não tinha ninguém em casa. Aí ligavam para a casa da minha mãe e da minha sogra e desta forma acabavam encontrando ou a mim ou ao meu marido. E aí a gente se combinava para ver que ia sair para ir buscá-lo e levá-lo ao médico. Agora tinha que sair tudo combinadinho por que depois a gente não conseguia se falar.” (Andréa, psicóloga e gerente de RH de 37 anos)

4.3.9 Papel do celular na vida dos entrevistados

Ao serem questionados sobre o papel que o celular possui em suas vidas, surgem novas vantagens e desvantagens, só que não estão atreladas, nesse momento, à prática de pagamento das contas pelas empresas e sim à existência desse recurso de comunicação, que é o telefone celular.

Todos os entrevistados citaram benefícios na utilização do celular. Esses vão desde a agilidade e a mobilidade para lidar com a vida pessoal e a profissional, à simples possibilidade de estar bem informado sobre os assuntos de interesse a qualquer hora e em qualquer lugar.

“Acho que é fundamental! Não consigo imaginar a minha vida hoje, se eu tô sem o telefone celular. Eu não consigo. Assim como também não consigo imaginar sem o e-mail. Tá, mas eu acho que o celular até um pouco mais, é.. (fica reflexiva), por que é uma forma de você resolver as coisas a tempo e hora. Entendeu?” (Mariana, advogada de 32 anos)

Em alguns momentos, essa mesma agilidade na informação é vista por alguns entrevistados como sendo inoportuna. Um exemplo disso aparece no relato de Bruno (engenheiro, de 46 anos), que é pai de dois filhos de 13 e 8 anos e uma filha de 16:

“O papel que ele tem? É tudo! Ele acaba comigo! (sorri) Ele paga o meu salário, desconta. Ele não me deixa dormir, ele me acorda no meio da noite. Ele me traz problemas de pessoas que eu não tenho nada a ver com isso.”

4.3.10 A percepção dos entrevistados sobre as mudanças causadas pelo celular

Aos serem questionados se já haviam pensado nas mudanças trazidas pelo celular antes da minha entrevista, somente Matheus (engenheiro de 32 anos) nunca havia parado para refletir sobre essas mudanças.

Todos os outros participantes da pesquisa já haviam refletido sobre isso, em algum momento:

“Já... sempre. Sempre, por que ele toca e incomoda muito. Pelo menos para mim, quando o telefone toca é sinal de incômodo. Mas por outro lado, ele trouxe muita coisa legal. Então a gente acaba fazendo uma análise mesmo.” (psicóloga e gerente de RH de 37 anos)

“Recentemente tinha conversado com uma pessoa sobre isso. Até como que o celular tá interferindo na cultura, né? Na maneira de viver das pessoas, né? De que maneira que o celular invade a sua vida, né... Como é que ela rompe uma privacidade, né? Que você antes tinha e hoje você não tem. Então a gente tá aqui agora e o telefone pode tocar, né? Então interrompe, aí você vai ver quem é. Você pode olhar (remetendo-se ao bina) e você vai ver quem é... E peraí que eu tenho que atender...” (Henrique, economista de 34 anos)

“Um pouco sim... não totalmente, mas um pouco sim por que acaba se tornando cansativo. Você recebe uma ligação num domingo, você fala poxa, meu domingo... é o meu feriado... Então você reflete sim, mas de certa forma, não vê muita saída. Você aceita aquilo, procura não estressar, mas não tem jeito.” (Jesus, engenheiro de 39 anos)

“Isso já foi pauta assim, de discussão de mesa de bar... já. (sorri)” (Mariana, advogada de 32 anos)

“ Já. Várias vezes. Várias vezes. E acho... sempre que eu penso eu penso que veio para piorar a vida da gente (dá uma gargalhada). A minha piorou muito... por que às vezes até você não é acessado, mas só o fato de você saber que pode ser acessado e aí... é... como é que se diz... offline aqui, né... pô (aponta para o gravador) você fica com o telefone ligado aqui por que você pode ter um problema, como eu disse, mamãe é mais velha, papi e tal. Aí você está lá conectado, aí você tá com alguém, tá com o seu marido, com o seu namorado... trepando... toca o telefone, aí você automaticamente vai olhar o que é. Acabou, já mixou. Então sabe o que é que eu faço? Na hora em que eu vou fazer alguma coisa assim, eu desligo o celular. É a hora em que eu desligo. Porque aí eu não quero nem saber se tá tocando ou se não está. Se tem problema ou se não tem. Essa hora ela é minha. Não abro mão. Então, o telefone não me impede de trepar. (outra gargalhada) O resto talvez impeça.” (Joana, administradora de empresas de 51 anos)

As principais mensagens desses relatos têm a ver com possibilidade de acesso constante, falta de privacidade, conforto e rapidez nas informações.

5. Impactos Provocados pelos Celulares: Discussão dos Resultados da Pesquisa

Os principais resultados da pesquisa de campo foram apresentados no capítulo anterior. Neste capítulo, são discutidos tais resultados e como esses se relacionam com os capítulos teóricos da dissertação.

A presente pesquisa indica várias modificações nas relações sociais que podem ser percebidas a partir da chegada e utilização em massa dos telefones celulares. A principal dessas mudanças é a diluição das fronteiras entre os horários reservados para o trabalho e os horários reservados para descanso e lazer junto à família, a partir da entrada dos celulares nas vidas de seus usuários.

5.1 Ausência de limites entre a vida pessoal e a profissional

Como mencionado anteriormente, o trabalho e a família passaram a disputar o mesmo tempo na vida dos usuários de celular.

Por meio das entrevistas, foi possível perceber que os participantes desta pesquisa não vêem barreiras ou limites entre a vida profissional e pessoal. Trabalho e família se misturam o tempo todo, sendo que os entrevistados sentem desconforto quando o trabalho invade o espaço de lazer, mas recebem notícias da família durante os horários de trabalho sem demonstrar ressentimento algum.

Em relação ao desconforto mencionado acima, dois entrevistados estão começando a impor limites quando alguma situação de trabalho invade seu horário de descanso ou lazer junto à família.

Andréa, por exemplo, apesar de deixar o telefone celular ligado 24 horas por dia, decidiu selecionar as ligações de trabalho e deixar de atendê-las a partir das 21h, conta como se deu esse processo:

“No início eu atendia a todos. Aí eu reparei que não era urgente, pois nada que eu possa resolver às 21hs eu não poderia resolver às nove da manhã. Então, depois de algumas ligações atendidas eu parei de atender.”

“Eu o deixava ligado (celular) e não atendia. Desta forma as pessoas entenderam que de fato era limite que eu estava impondo para que não ligassem nesse horário.”

Não foi possível captar se essa é uma tendência de mudança de comportamento que está por vir, como aponta a literatura internacional (Sorensen, 2006), ou se é um comportamento relacionado aos traços de personalidade desses entrevistados.

Fica claro, porém, que a maioria das mudanças observadas a partir dos depoimentos dos entrevistados aconteceu tanto no nível pessoal como no profissional. Essa constatação acabou por gerar um desafio a mais para a composição deste capítulo: separar o que é mudança pessoal do que é mudança estritamente profissional.

Sendo assim, foram criadas algumas categorias que apontam as mudanças ocorridas somente em âmbito profissional, seguidas daquelas que afetam os âmbitos pessoais.

Essa separação acontece somente para efeitos de exposição, já que no dia-a-dia, conforme demonstra essa pesquisa, o profissional e o pessoal andam cada vez mais juntos.

5.1.2

As mudanças provocadas pelos celulares na vida profissional dos entrevistados

Como vimos nos capítulos teóricos, as novas tecnologias, como por exemplo o telefone fixo, o fax, o computador e a internet, modificam a vida das pessoas e acabam por atingir também as relações com o trabalho.

Aqui foi possível perceber como os entrevistados tiveram seus ritmos de vida alterados pela possibilidade de estar sempre em contato, sempre disponíveis para lidar com as mais diferentes situações, e como essas mudanças se estenderam ao trabalho.

A maior disponibilidade para a empresa, o contato constante com chefes, as demandas de respostas rápidas para as questões relativas às rotinas de trabalho, a necessidade percebida de ter que trabalhar ao celular, mesmo em horários de

descanso ou lazer, são algumas das situações, relatadas pelos entrevistados, que nos permitem perceber as várias mudanças.

O relato de Joana, quando descreve o cotidiano de trabalho há aproximadamente 10 anos atrás, sem a presença do celular, possibilita a compreensão de como um recurso tecnológico rápido demanda respostas rápidas de seus usuários e provoca mudanças comportamentais:

“Então as pessoas sempre se comunicaram de alguma maneira. Só que os requisitos de resposta eram de acordo com os equipamentos existentes: se você tinha como equipamento um (telefone) fixo, a resposta... ela tinha a demanda de tempo do que o fixo podia dar. Como você hoje está on-line com o celular no seu bolso, com o computador no seu bolso, com um palmtop no seu bolso, a demanda ela é imediata, on-line. E no passado não era on-line. Então ninguém te exigia que você estivesse on-line. O que hoje é exigido.”

Em sua pesquisa com londrinos, Sorensen (2006) confirma a percepção da brasileira Joana sobre as mudanças tecnológicas e suas demandas de agilidade. Segundo esse autor, vivemos em um mundo onde podemos acessar e ser acessados rapidamente, o que faz com que não possamos mais esperar para sermos atendidos ou atendermos a alguma demanda de trabalho.

Retornaremos a este ponto em outros momentos deste capítulo, já que a rapidez é uma característica presente tanto nas mudanças no trabalho quanto na vida pessoal de todos.

A seguir, será descrito como os entrevistados percebem o momento atual em que eles e suas rotinas de trabalho estão inseridos. Sempre comparando com o que vem sendo pensado pelos teóricos contemporâneos.

5.1.2.1

O Celular e a Revolução da Informação

Segundo o conceito de “sociedade global”, proposto por Meyrowitz (1999) e apresentado no capítulo 2, o progresso tecnológico proporciona trocas constantes de informações entre pessoas situadas nos locais mais distantes do mundo. Vejamos o que nossa pesquisa revela a esse respeito.

Matheus, que trabalha em uma multinacional que possui empresas em 22 países, relata que se comunica por e-mail, telefone fixo ou celular com seus pares, em todo o mundo. Enquanto isso, Jesus (engenheiro) também diz que recebe fotos

e “lay-outs” de obras de todo o Brasil, pelo celular e e-mail, de engenheiros que aguardam suas aprovações.

Esses são bons exemplos de como o fenômeno da comunicação sem fio, apresentado por Meyrowitz (1999), está enfraquecendo as fronteiras ou membranas, representadas por obstáculos físicos, sociais, políticos, culturais e econômicos, que possam vir a dificultar o processo de comunicação da sociedade.

As novas tecnologias da informação aumentam a porosidade das membranas, proporcionando relacionamento estreito entre sujeitos, empresas, culturas e sociedades distantes.

Os dados por nós coletados permitem perceber que as tecnologias da informação, aqui representadas pelos telefones celulares, estão alterando os padrões tradicionais de relacionamento, originando novos arranjos sociais. Ao longo da presente pesquisa, apareceram vários exemplos de como essas mudanças nos padrões de comunicação, surgidos após a chegada da telefonia celular, estão afetando homens e mulheres nos âmbitos pessoais e profissionais nos quais estão inseridos.

Assim como na Coréia de Kim (2002), o celular está rompendo barreiras entre a vida pessoal e profissional daqueles que são constantemente acessados pelas empresas nas quais trabalham, mesmo quando se encontram com amigos e familiares.

Como consequência desse rompimento de limites, pode-se avaliar a forma como a maioria dos entrevistados percebe suas funções dentro de suas empresas e perante seus chefes. Percebem-nas como imprescindíveis.

Essa percepção de imprescindibilidade muito provavelmente tem origem no fato de que esses funcionários são acessados o tempo todo, com demandas de respostas rápidas sobre diversos assuntos, por empresas que estão em ambientes de constante mudança. Os celulares parecem atuar diretamente na reestruturação constante das atividades desempenhadas pelos funcionários dessas empresas, pelo menos por aqueles que participaram desta pesquisa (e, muito provavelmente, por muitos outros que têm perfil análogo).

Por outro lado, os sujeitos, ao se provarem disponíveis e compreensivos às solicitações de contato constante, demonstram flexibilidade em relação às diversas demandas da empresa.

Fernanda, por exemplo, justifica enfaticamente sua disponibilidade excessiva para assuntos de trabalho, sem conseguir explicar seus motivos:

“Porque se alguém (da empresa) está procurando por você é porque precisa falar com você. Pode ser urgente ou não. Mas você dá uma satisfação. Eu acho que é importante.”

Na próxima seção veremos como os trabalhadores, que possuem seus celulares concedidos pelas empresas, percebem esse recurso e como as teorias internacionais abordam o tema.

5.1.2.2 O Trabalhador e o Celular

Como vimos no capítulo que abordava os resultados da pesquisa, a grande maioria dos entrevistados apontou que o principal uso de seus celulares estava relacionado ao “trabalho”.

“[Uso meu celular] mais para trabalho.” (Andréa, psicóloga e gerente de RH de 37 anos)

“Eu uso o celular a trabalho, para o meu dia a dia de trabalho, o celular é o modo pelo qual as pessoas me acham. Todas. Todas as pessoas...Quer me achar? Liga no meu celular.” (Matheus, engenheiro de 32 anos)

Apesar de essa questão não ter sido abordada na literatura nacional e internacional estudada para esta dissertação, esse parece ser um viés relevante para o estudo desse tema: existe uma tendência na percepção da principal utilidade do telefone celular que é a sua utilização para o trabalho.

O fato de a maioria dos entrevistados considerar seus aparelhos celulares como sendo mais uma ferramenta de trabalho pode ser entendido como consequência do que vem sendo praticado pelas empresas. Provavelmente, a prática de pagamento das contas dos celulares dos funcionários pelas empresas indica o interesse dessas de que esse recurso tecnológico realmente se converta em uma ferramenta de trabalho, possibilitando o acesso constante e rápido aos seus funcionários.

Sorensen (2206) aponta que as pessoas que utilizam celulares para fins de trabalho possuem padrões de utilização bem diferente dos demais, com experiências mais abrangentes e maior necessidade de adaptação de suas rotinas,

pois precisam estar acessíveis por mais tempo. Certamente, os relatos dos nossos entrevistados sobre o tempo que levam “ligados” aos seus celulares e os recursos que utilizam para trabalhar confirmam os estudos de Sorensen.

A relação das empresas com os celulares será especificamente abordada a seguir, já que requer atenção em vários novos pontos a serem considerados.

5.1.2.3

A empresa e o celular

Tanto a bibliografia estudada quanto a presente pesquisa indicam importantes mudanças na forma de contato das empresas com seus funcionários: os números dos celulares destes são divulgados para todos os demais funcionários, os chefes se mantêm em contato constante com suas equipes e afrouxam-se os limites entre os horários de trabalho e descanso. Esse contato constante faz com que o trabalhador passe a acreditar que a empresa o considera imprescindível para o andamento dos negócios dada a constância com que se comunicam.

Segundo Sorensen (2006), os recursos tecnológicos que antecederam o celular e o e-mail (como o telégrafo e telefone fixo) não possibilitavam o nível de acesso imediato entre as empresas e seus funcionários como os atuais recursos possibilitam. Essa possibilidade de ser contatado em qualquer lugar e a toda hora, modificou a forma como os indivíduos atualmente percebem a relação com o trabalho. As funções ligadas ao trabalho passaram a poder ser executadas fora do local de trabalho e das instalações físicas das empresas. A relação existente anteriormente entre o trabalhador e o espaço físico para a execução do trabalho parece ter sido banido dessa relação “empregado e seu posto de trabalho”.

Considera-se aqui como sendo o posto de trabalho, qualquer lugar designado especificamente para a realização do trabalho de determinado empregado. Pode ser a mesa e o computador onde alguém trabalha, o elevador para o ascensorista, o balcão para o vendedor ou a esteira automática, para quem trabalha na linha de produção.

Diferentemente do contexto que emergiu após a Revolução Industrial, como visto no capítulo 2, no qual o empregado era diretamente identificado com o seu

posto de trabalho, como era o caso do vendedor fixo ao balcão, o trabalhador de hoje pode trabalhar fora dos espaços fixos da empresa e ser acionado em qualquer lugar onde esteja.

Pietra dá um exemplo dessa possibilidade. Diz que, quando precisa falar com os funcionários de sua equipe, consegue alcançar todos ao mesmo tempo, através do celular, onde quer que estejam, seja nos endereços dos clientes, nas lojas, em viagens ou em qualquer lugar dentro ou fora da empresa onde trabalham:

“Por exemplo, às vezes eu preciso me comunicar com seis gerentes: acabou o estoque do aparelho X. Eu mando uma mensagem para os seis e os seis recebem e eu não preciso ficar ligando um por vez. Eu mando uma mensagem e a mensagem dispara para os seis ao mesmo tempo.”

Outro entrevistado, Bruno, que é constantemente acessado pelo celular, relata que passa na empresa esporadicamente, somente para ver se a placa com o seu nome continua sobre a sua mesa. Caso continue, isso é um sinal de que ele ainda possui lugar marcado na empresa.

O trabalhador, na maioria dos cargos e funções atuais, pode executar seu trabalho fora da empresa. Esse é o caso de vendedores que atuavam exclusivamente junto aos balcões e agora visitam seus clientes, acompanhados de notebooks, com todas as informações da empresa em que trabalha e dos produtos que vende.

Todos os entrevistados atendem a maioria das ligações como se estivessem sendo contatados para tomar decisões sobre assuntos emergenciais ou urgentes. Sobressai aqui a percepção de aparente dependência entre empresas e empregados, ou seja, a maioria dos empregados se considera imprescindível para suas empresas e por isso atendem aos seus chamados a qualquer hora.

Esse contato constante foi percebido de forma distinta pela literatura internacional e pelos entrevistados.

Segundo a pesquisa de Sorensen (2006), as pessoas se tornam disponíveis para o contato constante via celular e, até mesmo, via e-mail porque querem sinalizar para os outros que estão trabalhando muito, mesmo quando estão fora do escritório.

Para os participantes desta pesquisa, a relação de constante comunicação entre empresa e empregado está relacionada a uma excessiva demanda de contato

das empresas, que muda o regime de trabalho e exige uma disponibilidade maior do trabalhador, podendo inclusive ser comparado ao regime de escravidão:

“Por mais que isso [o contato constante das empresas] seja uma convenção, eu acho que é praticamente uma escravidão. Porque mesmo nos horários que são fora do seu trabalho, você se sente obrigado a manter o celular ligado. É quase que uma coisa... meio que automática assim na minha cabeça. Você não pensa muito. Então, eu acho que essa é a grande desvantagem: essa relação de escravidão.” (Mariana, advogada de 32 anos)

É interessante perceber também, que a própria prática de pagamento das contas de celular pelas empresas é percebida como um sinal de que os funcionários precisam estar disponíveis ao celular a qualquer hora. Um dos participantes da pesquisa apresenta sua percepção nesse sentido:

“Acho que você se sente um pouco obrigado até a responder todas as chamadas, e atender sempre o celular, porque eles [a empresa] te deram uma ferramenta para te achar.” (Jesus, engenheiro de 39 anos)

Essa questão de se manter disponível todo o tempo merece uma análise mais aprofundada, que se encontra na próxima seção.

5.1.2.4

Quando se desligar do celular e do trabalho

Essa percepção de ter que estar sempre disponível para a empresa, ao celular também aparece nos estudos de Sorensen (2006). Sua pesquisa demonstrou que os londrinos estão preocupados em aprender a separar os momentos em que pretendem estar disponíveis ao trabalho daqueles em que não querem ser encontrados. O mesmo estudo indica ainda que os celulares utilizados para trabalho ficam ligados por todo o tempo, exceto nas férias dos funcionários.

Diferentemente dos entrevistados de Sorensen (2006), os participantes desta pesquisa mantêm seus celulares ligados nas férias e acabam por responder às solicitações dos colegas e chefes sobre questões de trabalho mesmo durante este período. Um exemplo dessa situação pode ser percebido no relato de Mariana, que já foi acionada pelo celular enquanto estava de férias inúmeras vezes:

“Já [recebi ligações nas férias], já até porque, o que acontece, como você está em férias, grande parte da empresa não sabe que você está de férias. E como a gente tem o hábito de se falar pelo celular, as pessoas automaticamente telefonam como se você estivesse trabalhando. E quando você atende o telefone, se não você não

disser estou de férias, né? Se você não colocar esse limite, a pessoa vai falar e imaginar que você está trabalhando.”

Quando estão de férias, os participantes desta pesquisa revelam afastar-se do compromisso de ter seus celulares à mão durante todo o tempo, mas os mantêm ligados para, pelos menos, registrar as chamadas recebidas e retorná-las depois.

Esses mesmos participantes raramente desligam seus celulares, sendo que a maioria não desliga nem mesmo quando vai dormir.

É provável que os funcionários de empresas brasileiras ainda não estejam despertados para essa necessidade de separar os momentos de trabalho dos de lazer e estar “fora da área de cobertura” ou “desligado” como os londrinos entrevistados por Sorensen (2006), mas com certeza já perceberam as mudanças em suas rotinas de trabalho.

5.1.3

As mudanças provocadas pelos celulares na vida das pessoas

Os dados coletados nesta pesquisa são consistentes com a visão de Katz e Aakhus (2002) sobre como os celulares vêm afetando a vida e as relações interpessoais, acelerando os processos do dia-a-dia e proporcionando maior flexibilidade em suas vidas.

Segundo os entrevistados, praticamente todos os assuntos são passíveis de serem resolvidos pelo celular, otimizando o tempo:

“[Quais as principais utilidades do celular?] Todos os assuntos. Eu resolvo coisas do trabalho, negociações, preços das coisas que eu vou mandar para o cliente, acompanhamento de processos seletivos e coisas da minha vida: tá com febre? Tem que comprar alguma coisa no supermercado? Tudo eu faço pelo celular!”
(Alexandra, Gerente de Serviços de 34 anos)

Joana (administradora de empresas, 51 anos) diz que cuida de sua casa, desde os afazeres domésticos às atividades escolares do filho, pelo celular. Ela também controla a rotina dos pais, incluindo o acompanhamento de seus estados de saúde, à distância. Durante a entrevista que durou em torno de 1 hora, Joana falou com o filho duas vezes para auxiliar em seu dever de casa.

Alguns outros comportamentos e crenças são recorrentes, quando se analisa o discurso dos sujeitos dessa pesquisa, e terão seu devido destaque a seguir.

5.1.3.1 Qualquer hora é hora de estar em contato

Segundo Katz e Aakhus (2002), os celulares puseram as pessoas em contato constante. Esse tipo de contato também pôde ser detectado nos relatos dos entrevistados desta pesquisa, sendo que, por estes, o contato constante é percebido tanto como um benefício quanto como um incômodo.

Os entrevistados relataram situações onde os contatos eram muito bem vindos, acelerando as tarefas diárias e otimizando o tempo, mas também relataram situações em que preferiam estar inacessíveis.

“Uso [o celular] para trabalho e particular. Faz parte do cotidiano já.” (Fernanda, psicóloga de 39 anos)

“É vital. É vital. Eu uso telefone [celular] para tudo na minha vida” (Fernanda, psicóloga de 39 anos)

“Tem gente até do trabalho que liga toda hora. Que você vai estar daqui a uma hora no escritório e pode resolver... ou de repente eu estou no trabalho e liga alguma amiga que eu acho que eu posso falar de noite... aí eu falo mais tarde.” (Alexandra, Gerente de Serviços de 34 anos)

O relato de Alexandra, além de descrever alguns inconvenientes relacionados ao comportamento dos usuários de celular, aponta mais uma mudança de hábito ocasionada por ele: no passado, as pessoas esperavam a noite para realizar os telefonemas para amigos e parentes e atualizar os assuntos. Com a chegada do celular, esse hábito mudou e todos estão acessíveis a qualquer hora e em qualquer lugar.

Um outro bom exemplo é o dado por Jesus (engenheiro de 39 anos). Ao descrever as funções que desempenha na família, Jesus se descreve como pai, marido, provedor, educador, amigo, parceiro, amante, e resumo: “sou de tudo um pouco”. Jesus é casado e possui duas filhas: uma com 10 anos e outra com 13.

Ele consegue retratar bem como seus hábitos mudaram após a chegada do celular em sua vida. Ao descrever sua antiga rotina, diz que, antes do celular a esposa telefonava sempre, na mesma hora do dia (por volta do meio dia), para o telefone fixo da mesa para saber como ele estava e para conversar sobre as filhas. Às quatro horas da tarde, Jesus ligava para casa para saber se estava tudo bem. Se acontecesse alguma emergência e a esposa não conseguisse encontrá-lo, pedia ajuda da secretária da empresa para localizá-lo.

Atualmente, não existe mais esse compromisso de terem que se falar em horas marcadas, pois o celular permite o acesso a qualquer hora: as filhas telefonam para pedir ajuda sobre algum trabalho da escola ou para pedirem autorização para irem ao cinema com as amigas. A esposa telefona esporadicamente para pedir ajuda sobre alguma decisão a ser tomada ou para falar sobre trivialidades. Nas situações emergenciais, Jesus consegue ser acessado imediatamente ao celular.

Para os entrevistados desta pesquisa, os contatos que ocorrem ao celular são percebidos como positivos ou negativos, dependendo da hora, assunto e das atividades que estejam executando naquele momento. Importante ressaltar que em geral, os entrevistados percebem as ligações inconvenientes que recebem como é o caso dos telefonemas da empresa, fora do horário de trabalho, mas não se percebem como realizadores de telefonemas inconvenientes. Poucos são os que fazem essa reflexão sobre: será que devo ligar agora? Posso esperar para falar amanhã?

Para os entrevistados dessa pesquisa, qualquer hora do dia ou da noite eles podem receber ou realizar ligações. Logo, qualquer hora é hora de estar em contato.

5.1.3.2

Novos recursos nos celulares = novos hábitos

O celular oferece como principal função a possibilidade de conversação à distância. Falar ou “estar no celular” representa a principal atividade descrita pelos entrevistados desta pesquisa, como sendo o que mais fazem ao celular.

Porém, os serviços incorporados aos aparelhos celulares (máquina fotográfica, envios de mensagens de voz e texto, despertador, gravador, cronômetro, bina, internet, TV e outros) assim como a diminuição de seus custos ocasionaram uma maior utilização dos celulares e conseqüentemente deram origem a novos hábitos.

O engenheiro Jesus, por exemplo, afirma ser usuário de vários serviços agregados ao seu celular (despertador, cronômetro, máquina fotográfica, mensagem de texto, gravador, rádio, internet, TV e downloads de hits e músicas).

Lemos (2006, p.79) considera o celular um “teletudo”, capaz de agregar vários recursos tecnológicos. Além de novos recursos, os celulares exercem também novas funções práticas para a vida das pessoas. No relato dos entrevistados encontram-se novos hábitos como: controlar a casa à distância, participar de reuniões onde não é preciso estar presente, bater papo com os familiares e amigos, entre outros.

Mesmo sem serem questionados sobre a utilização dos recursos disponíveis em seus aparelhos, os entrevistados deram várias contribuições que sinalizaram mudanças em suas vidas. Alguns interessantes exemplos de novos hábitos e comportamentos são: (a) o controle da família ou do trabalho à distância, por meio de conversação ou mensagens de texto e e-mails, (b) a possibilidade de tirar fotos e registrar os momentos mais inesperados do dia-a-dia, (c) a possibilidade de, com a ajuda do bina, selecionar as chamadas que serão ou não atendidas, (d) o envio de imagens e, (e) até mesmo, as realizações de transações bancárias.

Como se pode perceber, a maioria dos recursos oferecidos pelos celulares, com o tempo e a utilização constante, foi sendo incorporada à rotina de seus usuários, trazendo novos hábitos e comportamentos.

Outro interessante exemplo de novos hábitos aparece na fala de alguns entrevistados que relatam usar seus celulares para reuniões de “conference call”, nas quais podem decidir assuntos de trabalho com várias pessoas fisicamente distantes, viabilizando projetos, com custos menores por não envolver deslocamentos físicos, e antecipando decisões.

Conforme exposto anteriormente, segundo Katz e Aakhus (2002), os celulares aceleram a eficiência e o ritmo de trabalho das pessoas, permitindo flexibilidade nos negócios e na vida pessoal e o “conference call” ao celular é um exemplo bem ilustrativo desse aumento de eficiência.

A transformação ocasionada nas fronteiras entre as dimensões espaço e tempo, conforme comentada na literatura nacional e internacional por Katz e Aakhus (2002), Rheingold (2002) e Nicolaci-da-Costa (2004) aparece constantemente nas falas dos entrevistados, como sendo mais uma transformação em suas vidas. A mobilidade proporcionada pelos celulares possibilita o contato constante com as pessoas de seus ciclos de relacionamento, quando estão em uma fila de banco, engarrafamento, ou nas salas de espera dos aeroportos. Essa mobilidade proporciona, por exemplo, marcar e desmarcar compromissos sem

antecedência e resolver situações e tarefas diárias, gerando mudanças na vida das pessoas.

“Eu sei que se eu combinar com alguma amiga no Shopping e me atrasar, eu posso avisar no celular.” (Pietra, gerente de vendas de 34 anos)

Ao descreverem como combinavam os compromissos antes do celular, os entrevistados relataram suas antigas preocupações com o planejamento dos encontros:

“Você tinha que esperar a pessoa estar em algum lugar onde ela pudesse ser contatada, entendeu? Então, as coisas tinham que ser mais planejadas.” (Mariana, advogada de 32 anos)

Outra interessante alteração na compreensão do espaço é a mudança na própria comunicação verbal: as pessoas se dizem “estar no celular” como se o celular fosse um espaço físico semelhante a estar em casa ou no trabalho. Surge aqui um espaço virtual onde todos podem ser encontrados, em tempo real, conforme descrito Nicolaci-da-Costa (2005).

Como exposto neste capítulo, são várias as alterações ocorridas na vida de quem possui um celular, principalmente quando esse foi concedido pela empresa, já que o tempo de utilização desse recurso pode ser ainda maior.

No próximo capítulo, sigo com a conclusão desta que foi uma viagem de muita emoção por um caminho que eu imaginava ser novo, mas que não sabia aonde iria me levar.

6. Considerações finais

Nesta dissertação, encontram-se registros de mudanças sociais que influenciaram as vidas de homens e mulheres a partir da chegada das novas tecnologias.

Partiu-se da Revolução Industrial, que aconteceu na virada do século XVIII para o XIX com a descoberta da energia a vapor, e de todas as mudanças que vieram a reboque: grandes metrópoles, parques industriais, migração da mão-de-obra do campo para a cidade, locomoção mais rápida através dos novos meios de transporte, entre outras.

Os trabalhadores da época, além de passarem por todas essas mudanças, também tiveram que enfrentar outras: o local de trabalho saiu do ambiente doméstico e foi para as grandes fábricas, a jornada de trabalho deixou de ser flexível para ter início, meio e fim, inclusive com horas previamente estipuladas para as refeições e a remuneração passou a ser pré-acordada. A essas mudanças somou-se o trabalho repetitivo, específico e sem possibilidade de criação.

Juntamente com a carga horária determinada previamente pelo empregador para ser dedicada ao trabalho, surgiu o tempo livre que podia ser dedicado ao lazer.

O homem pré-Revolução Industrial trabalhava em casa sob demanda dos clientes, sem saber qual a parte do seu dia seria dedicado ao trabalho e ao descanso. Já o homem pós-Revolução Industrial sabia previamente o tempo que disporia para o trabalho; logo, poderia se organizar para determinar seu tempo de descanso e lazer.

As conseqüências da Revolução Industrial podem ser percebidas, sob vários aspectos, na vida pessoal e profissional de todos, até os dias de hoje, como é o caso da remuneração acordada antes das tarefas serem executadas.

Os aspectos do trabalho que continuaram sofrendo mudanças através dos tempos estão diretamente relacionados a um segundo momento de inovação tecnológica: aquele que foi denominado de Revolução da Informação.

A Revolução da Informação, também conhecida como Revolução Digital ou Tecnológica, começou na década de 70 e se estende até os nossos dias, com os progressos das telecomunicações, os computadores e a internet.

Como não poderia deixar de ser, o homem e seu trabalho também estão sendo influenciados pelos reflexos da Revolução da Informação. As inovações tecnológicas mantêm a reestruturação constante das atividades produtivas e da forma de gestão dos trabalhadores.

No início da era da Revolução da Informação houve uma redução do número de trabalhadores das fábricas, visto que parte da mão-de-obra operária foi substituída pelas máquinas. Quando essas passaram a realizar o trabalho automatizado, o homem foi deslocado para as áreas de criação de novos produtos e para a administração dos negócios.

É interessante observar que, como acontecia antes da Revolução Industrial, o homem volta a ser o centro da produção já que as empresas precisam de sugestões de inovações constantes, como as ofertas de novos produtos ou as melhorias nos processos.

Esse trabalhador polivalente, criativo e flexível é imprescindível em um mercado de trabalho que precisa estar em constante transformação para seguir os desejos dos clientes e as aspirações dos acionistas, que são os donos das empresas.

Como consequência dessa imprescindibilidade do trabalhador inserido em um contexto tecnológico avançado, esse passa a ser acessado a qualquer momento, através dos recursos de comunicação à distância como o e-mail, o telefone fixo e o telefone celular.

Como vemos, os meios de produção e as relações de trabalho são influenciados pelos avanços da tecnologia e da comunicação, assim como as empresas e seus empregados são diretamente afetados por todas essas transformações.

Ao se comparar a rotina dos sujeitos inseridos no mercado de trabalho, os da era industrial possuíam tempo e local específicos para a execução de suas atividades. Já o trabalhador flexível, da era da informação, parece não possuir fronteiras temporais e espaciais entre seu trabalho e os momentos de lazer ou descanso em família.

A motivação desta pesquisa foi justamente o interesse em entender como está a vida profissional e pessoal dos trabalhadores do início do século XXI, imersos num mundo de novas tecnologias. Para chegar a essas respostas, escolhi estudar a atuação da telefonia celular em suas vidas.

Essa pesquisa proporciona o entendimento de como vem sendo o dia-a-dia dos sujeitos da era do trabalho flexível, especialmente durante o “boom” da telefonia celular.

São várias as modificações nas relações sociais a partir da utilização em massa dos celulares, sendo que as principais descobertas dessa pesquisa se ocorrem, especificamente, em torno do reconhecimento da ausência de fronteiras ou limites entre o trabalho e a família dos trabalhadores de hoje.

Com o intuito de melhor compreensão dos resultados, as análises estão divididas entre os âmbitos profissional e pessoal.

No âmbito profissional, as principais mudanças são percebidas por meio dos relatos que os entrevistados fizeram das demandas de respostas rápidas para questões de trabalho e dos contatos constantes dos colegas e chefes para resolver assuntos a este relacionados à noite ou durante as férias.

A pesquisa indicou que, por parte das empresas existe uma necessidade de que seus funcionários estejam em contato sempre, mesmo à noite, nos finais de semana e feriados e durante as férias. Em contrapartida, são poucas as sinalizações de descontentamento dos funcionários com esse sistema de dedicação integral para as empresas. Os funcionários entrevistados não revelaram expor aos seus empregadores o seu descontentamento em relação a esse acesso constante.

Em seus depoimentos, fica clara a compreensão de que o celular, com suas características de acesso imediato, demanda respostas imediatas de seus usuários, o que os põe em estado de alerta constante. Quando só existia o telefone fixo, por exemplo, se o trabalhador não estivesse ao lado do telefone, a pessoa ligaria em outro momento ou deixaria um recado. O destinatário da ligação só saberia o que precisaria fazer quando conseguisse se contatar com a pessoa que tentou encontrá-lo. Atualmente, mesmo estando em uma reunião, o profissional flexível atende o telefone celular e, imediatamente, pode passar a dever mais uma resposta de trabalho a alguém. É importante ressaltar que esse telefonema pode se originar de qualquer lugar do mundo e a qualquer hora.

Na relação do trabalhador com o seu celular, pelos menos no caso dos profissionais que participaram da pesquisa, o primeiro percebe esse recurso tecnológico como sendo mais uma ferramenta de trabalho, como são os computadores. Ele precisa do celular para falar com os colegas, funcionários e chefes que estão fora da empresa, em outros estados e até mesmo, em outros países.

Tanto as pesquisas internacionais quanto esta revelam uma utilização maciça de todos os recursos oferecidos pelos aparelhos contemporâneos, assim como maior tempo de utilização, por esses profissionais que possuem celulares designados por suas empresas. A utilização de muitos recursos e o maior tempo de utilização dos celulares por esse grupo, parece ser um efeito direto da necessidade de estarem acessíveis por mais tempo.

Como consequência do contato constante, os empregados entrevistados demonstraram ter a sensação de serem imprescindíveis para suas empresas, mesmo aqueles que não trabalham em ramos de risco.

No que diz respeito aos funcionários entrevistados, a grande maioria das empresas divulga seus números dos celulares para todos, de forma que possam ser encontrados com facilidade.

Outro fato relevante é o que acontece com os chefes, que estão ligando constantemente para suas equipes a qualquer hora. Assim, como antes da Revolução Industrial, não existe mais distinção entre as horas destinadas ao trabalho, à família e ao lazer.

Os entrevistados não conseguem se imaginar trabalhando sem os celulares concedidos pelas empresas, já que geram economia e praticidade. Em contrapartida, a prática de pagamento das contas pelas empresas é percebida por eles como sendo a grande geradora da demanda de trabalho e contato constante.

Os participantes dessa pesquisa mantêm seus celulares de trabalho ligados por todo o tempo, inclusive nas férias. Como consequência, acabam atendendo a uma ou outra demanda de trabalho.

Em relação às mudanças provocadas pelos celulares na vida dos participantes da pesquisa, uma das principais é a transformação do ritmo de vida: a possibilidade de estar sempre em contato com sua rede de amigos e colegas de trabalho faz com que todos tenham que resolver situações e obter notícias a qualquer hora do dia ou da noite.

Outra mudança percebida é que a maioria dos assuntos são passíveis de serem resolvidos pelo celular, acelerando os processos do dia-a-dia e gerando maior flexibilidade na vida de seus usuários. Os entrevistados dessa pesquisa tem desenvolvido novos hábitos, como administrar suas casas, a vida de seus familiares, as atividades escolares dos filhos e também o trabalho, pelo celular.

O “fazer contato com os amigos” passou a acontecer a qualquer hora do dia, principalmente nos momentos ociosos, em vez de estar relacionado à hora em que o trabalhador chega em casa, para marcar algum programa ou simplesmente bater um papo.

A questão da maior mobilidade permeia todas essas mudanças. Definitivamente, os celulares vieram transformar as fronteiras entre as dimensões espaço e tempo. Essa mudança é percebida tanto na relação dos funcionários com suas empresas, que podem manter contato com eles mesmo quando estão distantes, quanto no pouco tempo que se leva para obter notícias dos conhecidos que estão do outro lado do mundo.

Para finalizar esta pesquisa, apresento a seguir o comercial intitulado “Água”, criado pela agência Lew Lara e veiculado em 2006 por uma operadora de celular que atua no mercado brasileiro.

O comercial em questão chama a atenção pela percepção, por parte da empresa de telefonia celular, de que a vida do homem contemporâneo ficou muito rápida. Para reduzir essa rapidez e melhorar a qualidade de vida de seus clientes, a empresa aconselha que estes desacelerem seus ritmos de vida.

O texto do comercial criado para a televisão e o cinema está a seguir, mas é acompanhado pela imagem de um peixinho dourado que antes estava aprisionado em uma saco plástico e, em seguida, consegue se libertar e nadar em um mundo mais lento, com os movimentos que lembram a vida no fundo do mar:

“ Este é o mundo da pressa.

Quanto mais as novidades aparecem, mais as pessoas correm.

A TIM, que é a líder na tecnologia GSM recomenda:

Use o celular a seu favor: desacelere.

Use a nossa tecnologia para viver melhor.

TIM GSM Mais – TIM viver sem fronteiras”¹



¹ Comercial disponível no endereço eletrônico:
www.portaldapropaganda.com/vitrine/tvportal/2006/04/0001?data=2006/04.
Acesso em 10 de dez de 2006.

7 Referências bibliográficas

ALMEIDA, M. I. M. e TRACY, K. M. A. (2003). **Noites nômades: espaço e subjetividade nas culturas contemporâneas**. Rio de Janeiro: Rocco.

BAUMAN, Z. **Amor líquido: sobre a fragilidade dos laços humanos**. Rio de Janeiro, Jorge Zahar, 2004.

_____. **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

_____. **Globalização: as conseqüências humanas**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1999.

_____. **O mal estar na Pós-Modernidade**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998.

BELL, D. **O advento da sociedade Pós-Industrial; uma tentativa de previsão social**. São Paulo, Cultrix, 1977.

BERGER, P E LUCKMANN, T. **A construção social da realidade: tratado de sociologia do conhecimento**. Petrópolis, Vozes, 1985

BOTELHO, A. **Do fordismo à produção flexível: a produção do espaço num contexto de mudança das estratégias de acumulação do capital**. USP, 2000. Disponível em <http://www.teses.usp.br/> Acesso em 25 de jun. 2006.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede – Volume 1**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

DRUCKER, P.F. **The age of social transformation**. The Atlantic Monthly, Nov. 1994. Disponível em <http://www.theatlantic.com/politics/ecbig/soctrans.htm> Acesso em 26 de set.2005.

_____. **A administração na próxima sociedade**. São Paulo: Nobel, 2002.

DUMAZEDIER, J. **Lazer e cultura popular**. 3ª edição. São Paulo, Editora Perspectiva, 2000.

FERREIRA, A. B. H. **Novo dicionário século XXI: o dicionário da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

GIDDENS, A. **Mundo em descontrole: o que a globalização está fazendo de nós**. Rio de Janeiro: Record, 2003.

_____. **As conseqüências da Modernidade.** São Paulo: Editora UNESP, 1991.

GONÇALVES, E. **É possível resgatar o ócio da sociedade de consumo?** Rio de Janeiro: Nós da Escola, nº. 40, 2006.

IAMAMOTO, E. M. I, ISOTANI, S E ENDO, R.N. **O Fim dos empregos.** Disponível em <http://www.ime.usp.br/~is/ddt/mac339/projetos/fim-dos-empregos> Acesso em 25, mai 2006.

KATZ, J. E. & AAKHUS, M. (Orgs.) (2002). **Perpetual contact: mobile communication private talk, public performance.** Cambridge: Cambridge University, Press, 2002.

KUMAR, K. **Da sociedade Pós-Industrial à Pós-Moderna: novas teorias sobre o mundo contemporâneo.** Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1997.

LEITAO, C. F., NICOLACI-DA-COSTA, A. M. **Psychology in the new world context.** Estud. psicol. (Natal). Set./Dez. 2003, vol.8, n.3, p. 421-430. Disponível em www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-294X2003000300009&lng=en&nrm=isso. Acesso em 20, Ago 2004.

LEMONS, A E NOVAS, L. **Cibercultura e tsunamis – tecnologias de comunicação móvel, blogs e mobilização social.** Disponível em <http://www.facom.ufba.br/ciberpesquisa/andrelemons/tsunamis.pdf>. Acesso em 27, mai 2006.

LEMONS, A. **Cibercultura e mobilidade – A era da conexão.** Disponível em <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/anteriores/n41/alemons.html>. Acesso em 20, mai 2006.

LYOTARD, F. **O Pós-Moderno explicado às crianças.** Lisboa: Dom Quixote, 1987.

_____. **O Pós-Moderno.** Rio de Janeiro, José Olympio, 1986.

MARCONDES, D. **Iniciação à história da filosofia – Dos Pré-Socráticos a Wittgenstein.** Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2004.

MEYROWITZ, J – **Global permeabilities.** Em Larreta, E.R. (Org.), Media and social perception (pp. 423-441). Rio de Janeiro: UNESCO, ISSC, EDUCAM, 1999.

MIRANDA, S. V. **Identificando competências informacionais.** *Ci. Inf.*, Mai/Ago. 2004, vol.33, no.2, p.112-122. ISSN 0100-1965

MOURA, M. A. E MACIEL MONTAVANI. C. **Fluxos informacionais e agregação just-in-time: interações sociais mediadas pelo celular,** Revista TEXTOS de la CiberSociedad, 6. Temática Variada. Disponível em <http://www.cibersociedad.net> Acesso em 21 de setembro de 2005.

NICOLACI-DA-COSTA, A.M. **O campo da pesquisa qualitativa e o Método de Explicitação do Discurso Subjacente (MEDS)** - (Aceito). *Psicologia: Reflexão e Crítica*, UFRGS, v. Aceito, 2006.

_____. **O cotidiano nos múltiplos espaços contemporâneos**. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*. UNB, Vol. 21, n.3.p.365-373, 2005.

_____. **Tudo o que tenho de fixo na vida é meu celular: Os celulares como âncoras da identidade dos jovens nômades urbanos**. In: VIII Congresso Luso-Afro-Brasileiro de Ciências Sociais, Coimbra 2004. <http://www.ces.uc.pt/lab2004/apresenta.html>, 2004.

_____. **A dupla face do contraponto com a modernidade na análise da pós-modernidade**. *Contrapontos*, v. 3, n. 2, pp. 197-207, 2003.

_____. **Revoluções tecnológicas e transformações subjetivas**. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, Brasília, v. 18, n. 2, p. 193-202, 2002.

_____. **Questões metodológicas sobre a análise do discurso**. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, vol. 4, número ½, 1998.

_____. **A análise do discurso em questão**. *Psicologia: Teoria e pesquisa*, vol.10, número 2, 1994.

PROST, A. E VINCENT G. **História da vida privada, 5: da Primeira Guerra a nossos dias**. São Paulo: Companhia das Letras, 1992.

RHEINGOLD, H. **Smart Mobs: the next social revolution**. New Caledonia: Perseus Publishing, 2002.

SENNETT, R. **A corrosão do caráter: conseqüências pessoais do trabalho no novo capitalismo**. Rio de Janeiro: Record, 2004.

SANTANA, M. A. E RAMALHO, J. R. – **Sociologia do trabalho no mundo contemporâneo**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editora, 2004.

SORENSEN, C. **Work – mobile phones at work**. Londres: The Mobile Life Report, 2006. Disponível em www.mobilelife2006.co.uk. Acesso em 17, Ago 2006.

VIEIRA, E. F. E VIEIRA, M. M. F. **A dialética da Pós-Modernidade: a sociedade em transformação**. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2004.

**8.
Anexo**

8.1

Anexo 1

Roteiro utilizado para a condução das entrevistas

Pesquisa sobre celulares, vida e trabalho.

Pergunta da dissertação: Como está a vida e o trabalho após a chegada do celular?
 Público: funcionários de empresas privadas situadas no estado do Rio de Janeiro, que estejam no mercado de trabalho há pelo menos 08 anos, que possuam celulares concedidos e contas pagas pelas empresas que trabalham e que tenham filhos.

Roteiro de Entrevistas

Nome

Idade:

Ocupação:

Número de filhos:

Idade dos filhos:

Tempo que possui celular:

Tempo de celular concedido e pago pela empresa:

Possui telefone fixo na empresa:

Área da empresa que trabalha:

Funções desempenhadas pelo entrevistado (a) na empresa e na família:

Uso que faz do celular:

Principal utilidade do celular:

Número de telefone que costuma dar primeiro aos amigos, colegas de trabalho e familiares: o fixo do trabalho, o residencial ou o celular:

Se desliga o celular, quando e por quê;

Com quem costuma falar no celular;

Quais os principais assuntos que costuma tratar no celular;

Atende todas as ligações que recebe no celular; se não, investigar quais são os critérios;

O que sentiu quando a empresa comunicou a concessão do pagamento da conta de celular;

Existe acordo entre o entrevistado e a empresa para utilização do celular; se sim, qual é o acordo;

Existe algum catálogo eletrônico de contatos na empresa e quais são as informações que estão disponíveis no catálogo (email, celular, telefone de mesa...);

Qual o número de telefone (celular, telefone do trabalho ou residencial) disponibiliza para o contato da escola de seus filhos;

Ligações do chefe ou colegas de trabalho fora do expediente;

Ligações da família em horário de trabalho; s(durante reuniões, viagens de trabalho e rotina de trabalho).

Vantagens e desvantagens da prática de pagamento de contas dos celulares dos funcionários da empresa.

Papel que o celular tem na vida pessoal e profissional de entrevistado;

O trabalho antes do advento do celular;

Os problemas pessoais, no ambiente de trabalho, antes da existência do celular;

Havia pensado sobre essas questões em algum momento, antes dessa entrevista.

Pior esquecer a carteira em casa ou o celular.