

CONTROLE NO TRABALHO INFORMACIONAL:  
entre domínio e resistência

Gabriela Miguel Fraga<sup>1</sup>

RESUMO:

O controle sobre o trabalho é o mecanismo que garante padrões de qualidade e produtividade, sendo imposto aos trabalhadores por meio da gestão administrativa, ou em outros termos, por meio do domínio capitalista. A partir dessa compreensão, nesse trabalho busco trazer breve análise sobre as mudanças técnicas e organizacionais enquanto procedimentos de dominação e subordinação no trabalho. Avaliando o que tem sido criado e utilizado como novas formas de exploração do trabalho e de mecanismo de acumulação e expansão de capital. O sistema capitalista adequa formas de organização de acordo com os novos regimes de acumulação e seus mecanismos tecnológicos, em que se destacam as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC). Tais mecanismos estabelecem padrões de comportamento e regulam a vida cotidiana dos sujeitos que a eles estão subordinados. A exploração da força de trabalho é mola mestra que põe em funcionamento o capitalismo, por outro lado, frente à dominação no trabalho estão as lutas de classes que emergem no processo de controle da produção. Nesses termos, o texto se desenvolve com o estudo de um grupo específico dos trabalhadores de TIC, os teletrabalhadores. Para o levantamento de informações sobre a realidade dos sujeitos pesquisados realizamos entrevistas semi-estruturadas com trabalhadores de uma das maiores empresas de telecomunicações contratantes de teleoperadores na capital goiana. As questões que levantaremos aqui em torno do teletrabalhador e do teletrabalho analisam o processo de trabalho por eles vivenciado, em que destacaremos os novos mecanismos de controle e disciplinarização. Para tanto, tomaremos como referencia a teoria materialista histórica dialética, que compreende a relação social capital-trabalho como engendradora de características fundamentais nas sociabilidades dominadas pelas dinâmicas capitalistas.

PALAVRAS-CHAVE: controle, trabalho, tecnologia informacional, teletrabalhadores.

---

<sup>1</sup> Mestranda em sociologia pelo Programa de Pós-Graduação em Sociologia da Faculdade de Ciências Sociais da Universidade Federal de Goiás. Bacharel em ciências sociais pela mesma instituição. E-mail: gabimfraga@gmail.com.

## APRESENTAÇÃO

As transformações técnicas e organizacionais somadas à mundialização e desregulamentação do capital, ao crescimento do desemprego estrutural e ao avanço da agenda neoliberal rege um mercados de bens e serviços que têm seu funcionamento fundado nos mais altos níveis de competitividade. No intuito de crescerem no mercado e não perderem ganhos de produtividade, as empresas lançam mão de variadas táticas, das quais destacamos as diminuição de custos com a redução dos direitos dos trabalhadores e a implementação de soluções inovadoras no processo de trabalho. No que diz respeito a esse último recurso, importantes estudos em Ciências Sociais reconhecem e destacam a potencialidade das novas Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) (CASTELLS, 2010; ANTUNES; BRAGA, 2009; VENCO, 2003).

A quebra dos monopólios estatais e o advento das políticas neoliberais que se disseminou na década de 1990 no Brasil e na América Latina, somado ao desenvolvimento tecnológico da microeletrônica, dos softwares, dos microcomputadores e à ampliação da telefonia e da internet; transformaram as telecomunicações em um dos bens de capital de maior importância na sociedade contemporânea.

Sendo assim, as telecomunicações crescem exponencialmente, a partir 1995, com o início de um grande ciclo de privatizações e reestruturações pelo qual passou esse setor no Brasil. Nesse processo, houve a ampliação do número de trabalhadores em centrais de teleatendimento (CTAs)<sup>2</sup>, pois tornam-se essenciais para o fornecimento dos serviços de telecomunicação e telemática<sup>3</sup>. O setor também sofre regulamentações por parte do Estado (via Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL), com repercussões no processo de trabalho dos trabalhadores em tecnologias da informação e comunicação. Nesse contexto, as teleoperações emergem como uma das atividades de maior representatividade dentre as transformações pelas quais passou o a economia nacional nos últimos anos.

Esses são processos que ainda estão em gestação e engendram dinâmicas contraditórias, pois articulam em si tecnologias do século XXI com condições de trabalho do século XIX; tentam sintetizar os modelos americanos e japoneses (taylorismo, fordismo e toyotismo) de organização e gestão do trabalho, intensificando e brutalizando as condições de

---

<sup>2</sup> O número de teleoperadores, sejam em centrais, sejam em domicílio, é estimado em aproximadamente 675 mil pessoas. Com isso, representariam uma das maiores categorias profissionais do país (ANTUNES; BRAGA, 2009).

<sup>3</sup> A telemática é o resultado da associação entre telecomunicações e informática.

exploração do trabalhador; buscam imprimir um espírito de equipe ao mesmo tempo em que estimulam o esforço individual, o sucesso pessoal e, logo, a competição.

Também estão presentes nessas novas dinâmicas das organizações elementos como um generalizado controle para atingir a qualidade total, que é materializado em estímulos e recompensas, que por sua vez, funcionam como contra partida ao controle, ao mesmo tempo em que buscam tornarem-se legitimadores do controle. Esse cenário de ambivalências tem se caracterizado pela precarização e intensificação no processo de trabalho que expande de forma mais complexa a alienação e o estranhamento na vida dos trabalhadores.

As mudanças político-econômicas, produtivas e tecnológicas que afetam as relações de trabalho, de produção e reprodução do capital, ilustram a importância de se discutir sobre a realidade vivenciada pelos trabalhadores de tecnologias informacionais e da comunicação. Nos últimos anos, muitas empresas prestadoras de serviços de telecomunicações e empresas terceirizadas de teleatividades, com grande absorção de teleoperadores, têm se instalado na capital do Estado de Goiás. Por tal motivo, essa pesquisa objetivou levantar algumas questões em torno do teletrabalhador e do teletrabalho, para que possamos compreender a atração e desenvolvimento desse tipo de capital e o processo de trabalho por eles vivenciado – destacando nesse processo as mudanças tecnológicas e os novos mecanismos de controle.

Com esses objetivos, selecionei 11 sujeitos que trabalham em uma das maiores empresas de telecomunicações, contratante de teleoperadores na capital goiana. Para o levantamento de informações sobre a realidade dos sujeitos pesquisados, realizou-se entrevistas semi-estruturadas com 09 (nove) teleoperadores que ocupam diferentes funções no processo de trabalho (teleoperadores receptivos e ativos). Além desses, com o objetivo de melhor compreender as relações de trabalho e os processos daí decorrentes, também entrevistei 2 (dois) outros funcionários que ocupam cargos de supervisão e análise de produtividade. Os trabalhadores foram contatados e entrevistados fora das dependências da empresa por meio de redes de contato, conveniência ou “bola de neve”, em que o entrevistador seleciona informantes indicados por outros contatos já estabelecidos, partindo de entrevista exploratórias com interlocutores de trajetória de vida socialmente reconhecida na atividade de teleoperador(a) (Cf. FLICK, 2004). Fiz também o uso do caderno de campo para anotações de reflexões e impressões sobre os encontros com os entrevistados. Realizei entrevista exploratória com o SINTTEL-GO (Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações no Estado de Goiás). Nessa conversa tratei sobre o histórico da atuação sindical no setor de telecomunicações, a fim de obter dados da estruturação do setor de

teleoperações em Goiânia e a conhecer a visão do sindicato sobre a relação teleoperadores-empresa contratante.

Partindo da perspectiva teórica do materialismo histórico dialético, pretendi fomentar reflexões em torno da estruturação das tecnologias da informação e do setor de serviços, mais especificamente o setor de telecomunicações em Goiânia. Alcançando, por esses meios, uma compreensão crítica de como os teleoperadores vivenciam os efeitos dos mecanismos de controle e de disciplina do processo de trabalho no cotidiano por eles vivenciado.

Nesse sentido, o delineamento da pesquisa foi dado por meio da compreensão do uso de novas tecnologias informacionais e das mudanças na organização do processo de trabalho na central de teleatendimento da empresa de telecomunicações selecionada, e, tendo como alicerce fundamental a sociabilidade dos trabalhadores dessa central, assim como as formas como eles vivenciam e significam as relações sociais de trabalho.

## MUNDO DO TRABALHO E TECNOLOGIAS: O CONTEXTO VIVENCIADO PELOS TELETRABALHADORES

Para abordar o teletrabalho é necessário pensar as relações sociais existentes e refletir sobre o contexto vivenciado por esses trabalhadores, analisando as relações entre capital e trabalho, entre o modo de produção da vida social efetivado no capitalismo e importantes questões que o caracterizam.

Tomemos como ponto inicial de nossa investigação a imersão na categoria trabalho. Marx e Engels (2007) afirmam que, a existência humana depende da contínua atividade de trabalho sobre o meio em que vive, retirando e recriando nele seus meios de sobrevivência e satisfazendo suas necessidades (individuais e sociais). É por meio da relação do humano com a natureza, que os seres humanos estão constantemente se transformando, recriando-se a si por meio de seu trabalho, e dessa forma, construindo sua própria história. Dentre as características essenciais do trabalho está a formação humana por meio de relação mútua com a natureza, o ser humano não é apenas um ser natural e animal, mas um ser natural humano. Trata-se de um ser que não é apenas constituído, mas que também se constitui, sendo um ser para si próprio, um ser genérico e universal. E dessa forma, relaciona-se livremente com o meio em que vive por intermédio de sua prática consciente (MARX, 2004a).

Contudo, a vida humana depende diretamente de como os homens constroem seus meios de vida, de como se constroem e se exteriorizam por meio do trabalho. As relações

produzidas pela divisão do trabalho manifestam conflitos. E o que está na essência desse conflito é a contradição dos interesses de classe. A questão fundamental de tal conflito é a posse da propriedade dos meios de produção pela classe dominante e a expropriação que essa classe realiza sobre a classe dominada. E em meio às contradições da propriedade privada, em destaque, do modo de produção burguês, o trabalho transforma-se em atividade estranhada<sup>4</sup>. Na qual o ser humano trabalha não para realizar-se enquanto ser livre, mas para atender aos interesses do modo de produção capitalista. Isso se dá devido as transformações históricas que constituíram a divisão social do trabalho separando os produtores de seus produtos, ou em outras palavras, a separação entre trabalho e capital. Originando o processo de *estranhamento-de-si* (MARX, 2004a).

No capitalismo o produto do trabalho é estranho ao trabalhador, estranho ao seu interior, estranho à sua própria vida e “*uma potência (Macht) autônoma diante dele*”, pois “*que a vida que ele concedeu ao objeto se lhe defronta hostil e estranha*” (MARX, 2004a, p. 81). No entanto, o trabalhador só se encontra “*alheio (fremd)*” ao produto da sua atividade por ele estranhar-se a si mesmo no momento da produção. O estranhamento vivido pelo trabalhador sobre o objeto de trabalho é apenas uma síntese da alienação vivida por ele na própria atividade de trabalho. O trabalho lhe parece distante, afinal não é algo que lhe pertence, que foi por ele concebido, nem da qual tem dimensão dos processos em sua totalidade. Ele mesmo sente-se ali um objeto do trabalho e não o trabalho seu meio de sentido, pois o trabalhador no trabalho capitalista parece não se pertencer, parece ser posse de outro alguém. O trabalhador do capitalismo sente, frequentemente, perdido de si, sem sentido que ligue suas atividades vitais à sua própria vida. Este acaba tendo o trabalho não como algo voluntário, mas como algo obrigatório, que não lhe pertence, que o faz impotente, que se volta contra ele e independente dele. Assim, a “*estranheza (Fremdheit) evidencia-se aqui [de forma] tão pura que, tão logo inexista-se coerção física ou outra qualquer, foge-se do trabalho como de uma peste*” (MARX, 2004a, p. 83). Outro aspecto do trabalho estranhado destacado por Marx dá-se pela questão de na atividade produtiva capitalista a mediação entre homem e natureza sofrer uma quebra, em que o ser humano e suas relações são coisificados. Nesse processo, a capacidade de dominação e criação sobre a natureza inorgânica é dele alienado. Aquilo que possuiria de consciência enquanto ser social livre, ou em outras palavras, de consciência de ser genérico humano, lhe passa a ser algo estranho. Sendo

---

<sup>4</sup> Nossa leitura de não restringe o processo de estranhamento e alienação ao modo de produção burguês, pois compreendemos que esse processo ocorre em toda organização social baseada na existência da propriedade privada. Porém, damos destaque ao capitalismo em nossa discussão devido ao período e ao objeto escolhido para esse estudo.

substituído por um destaque à vida privada, à vida individual num formato abstrato e estranhado (MARX, 2004a).

Então, o que se desenvolve nessa linha de pensamento dada por Marx é que em consequência ao estranhamento do produto de seu trabalho, de sua atividade vital e de seu ser genérico dá-se também o estranhamento do homem pelo próprio homem. Nesse processo, a relação social posta entre os seres sociais assume o caráter de uma relação coisificada. Haja vista que o trabalhador realiza uma atividade que não lhe pertence, tratando-se de um trabalho e de um subsequente produto que serve à realização de outro ser. Um ser que domina não apenas o objeto produzido, mas que tem poder sobre o próprio trabalhador.

O que a teoria do capital de Marx (1989a; 1989b; 1991) afirma é que, ao longo da história, seguem-se as mudanças no interior do modo de produção capitalista. Tais contradições se complementam no sentido de fortalecerem suas potencialidades, e assim, gerarem processos de mudanças no interior do capitalismo. Isto é, mudanças adaptativas nas formas que o capitalismo assume e que visam dar continuidade às características fundamentais desse modo produtivo ou, em perspectiva, gerar um processo revolucionário que teria condições de romper com esse modo de produção.

Sobre o histórico desse modo de produção, Marx (1989a) traz o papel das transformações nas divisões do trabalho, da manufatura, chegando ao desenvolvimento e importância da maquinaria para se atingir os arranjos do capitalismo. Em “*A Maquinaria e a Indústria Moderna*” ele inicia apresentando os objetivos do capital ao empregar e desenvolver a maquinaria. Esse objetivo é o revolucionamento da produção, que na indústria moderna se dá por meio das transformações dos meios de trabalho. Ao contrário do que uma avaliação rasa sobre o assunto poderia nos levar a pensar, concluindo que esse revolucionamento é realizado para poupar o trabalhador, o autor avalia que sua finalidade é fazer menor o tempo de trabalho que o trabalhador precisa para se manter, ampliando a outra parte do tempo que ele dedica ao capitalista. Revela-se nessas condições o real objetivo do capital com tal realização, o barateamento da mercadoria e a produção de mais valia. Marx ainda afirma que “*A tecnologia revela o modo de proceder do homem para com a natureza, o processo imediato de produção de sua vida e assim elucida as condições de sua vida social e as concepções mentais que delas decorrem*” (MARX, 1989a, p. 425). Nessa linha de pensamento, podemos concluir que a tecnologia manifesta as práticas sociais existentes, relacionando-se com as condições de criações intelectuais e materiais do humano. Ela é a base

essencial para gerar mais valor, produzindo e reproduzir o trabalho capitalista em todas suas facetas de alienação e exploração.

Se utilizando de parte das análises de Marx sobre o modo de produção capitalista e o Estado capitalista, Herbert Marcuse (1967) debate a relação entre tecnologia, poder político e econômico. Tratando a tecnologia como um “aparato” social e político que opera como um mecanismo de controle e dominação.

(...) o aparato impõe suas exigências econômicas e políticas para a defesa e a expansão ao tempo de trabalho e ao tempo livre, à cultura material e intelectual. Em virtude do modo pelo qual organizou a sua base tecnológica, a sociedade industrial contemporânea tende a tornar-se totalitária. Pois “totalitária” não é apenas uma coordenação política terrorista da sociedade, mas também uma coordenação técnico-econômica não-terrorista que opera através da manipulação das necessidades por interesses adquiridos. Impede, assim, o surgimento de uma oposição eficaz ao todo. Não apenas uma forma específica de Governo ou direção partidária constitui o totalitarismo, mas também um sistema específico de produção e distribuição que bem pode ser compatível com o “pluralismo” de partidos, jornais, “poderes contrabalançados” etc. (MARCUSE, 1967, p. 24-25)

A tecnologia é compreendida por Marcuse (1967) como uma forma de conduzir as relações sociais, pois o desenvolvimento do conhecimento humano, da ciência moderna e suas aplicações são direcionados a determinados interesses sociais. Nesse sentido, ele compreende tecnologia como técnicas, instrumentos, invenções, maquinários e modos de produção aplicados com a finalidade de produzir e reproduzindo a ordem social capitalista, por tanto, utilizados como mecanismos de poder. Os “aparatos tecnológicos” fornecem meios para que a dominação social seja manifestada por meio da “racionalidade” conservando um sistema que é legitimado, em grande medida, pelos incrementos tecnológicos. A tendência totalitária da sociedade industrial opera por meio da produção de necessidades que devem ser atendidas pelo consumo. Isso está no cerne da sustentação do atual modo de produção, pois é um mecanismo para se evitar os colapsos do capitalismo. E, opera nos sujeitos, uma falsa consciência da realidade, uma realidade alienada em que “*Há apenas uma dimensão, que está em toda parte e tem todas as formas*” (MARCUSE, 1967, p. 31). Essa proposição revela o que o filósofo chama de sociedade “unidimensional”, ou, em outras palavras, uma sociedade de organização totalitária democrática. Por outro lado, Marcuse também afirma possibilidades positivas na aplicação da tecnologia. Estaria nela o potencial não só de retardar as

transformações sociais, alienar a produção e o trabalho ou aprisionar politicamente os sujeitos, mas também a condição de revolucionar a sociedade.

Um computador eletrônico pode servir ao mesmo tempo a uma administração capitalista ou socialista; um ciclótron pode ser uma ferramenta igualmente eficiente para um grupo bélico ou um grupo pacifista. Essa neutralidade é contestada na discutida declaração de Marx de que o “engenho manual dá-lhe sociedade com o senhor feudal; o engenho a vapor, com o capitalista industrial” [Miséria da Filosofia, capítulo II]. E essa declaração é mais adiante modificada pela própria teoria marxista: o modo de produção, e não a técnica, é o fator histórico básico. Contudo, quando a técnica se torna a forma universal da produção material, circunscreve toda uma cultura; projeta uma totalidade histórica – um “mundo” (MARCUSE, 1967, p. 150)

Considerando essas possibilidades de manipulação da tecnologia, identificamos que o traçado dos avanços tecnológicos aponta para caminhos nem tão progressistas.

Em termos históricos, a tecnologia não tem seu início limitado pela Revolução Industrial, mas esse período demarca o casamento entre ciência e tecnologia, em que técnicas são aprimoradas para serem aplicadas no processo de produção, circulação e comercialização (CORRÊA, 1999). Tendo o capitalismo influência direta sobre formas tecnológicas de nos apropriarmos da natureza.

Na passagem do século XIX para o século XX, a incorporação da ciência no processo de trabalho dá origem aos modelos de acumulação taylorista e fordista que desenvolvem a administração científica do trabalho, os tempos e movimentos de trabalho programados e cronometrados, e os respectivos maquinários e ferramentas para efetivar tais programações. A introdução da máquina afasta o trabalhador do instrumento de trabalho inserindo-o em um mecanismo, de forma que o processo de produção passa a ser uma aplicação tecnológica da ciência e constrói o capital em condições de produção independentes da habilidade do trabalho vivo (MORAES NETO, 2003).

Desse período em diante o capitalismo desenvolveu intensa e rapidamente os recursos tecnológicos com vistas à racionalização da produção e à redução dos custos com as mercadorias e a força de trabalho. Grandes saltos foram dados em relação à automação<sup>5</sup> da produção por meio de tecnologias com base microeletrônica e com a geração, processamento e transmissão de informações em condições muito mais ágeis e eficazes. A partir dessas

---

<sup>5</sup> Automação pode ser definida como transformações tecnológicas da indústria moderna que substituem a força e o controle humano por aparatos mecânicos (ERASO, 2001).

transformações, que ocorreram em meados do século XX, convencionou-se falar na terceira revolução industrial<sup>6</sup>. A automação de base microeletrônica revolucionou a produção e os serviços ao tornar possível a existência de máquinas-ferramentas que executam ações anteriormente exercidas apenas pela mediação humana (MORAES NETO, 2003). Possibilitou o uso de equipamentos conectados a computadores que direcionam as operações dos maquinários, além de controlarem, processarem e comunicarem dados: adicionaram-se robôs, controle eletrônico dos processos produtivos, dos fluxos, dos processamentos de dados e dos comandos. Nessas condições, permitindo e complementando o uso das tecnologias de base microeletrônica temos a informática e as telecomunicações (BRETON, 1991; RANGEL 1999). Todos esses elementos sintetizam as novas tecnologias, nominadas como Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), pois são recursos que possibilitam a produção, armazenamento, proteção, tratamento, aquisição, comunicação, registro e apresentação de informações na forma de voz, imagens, dados de natureza acústica, ótica ou eletromagnética. As TICs antecedem ao revolucionamento tecnológico gerado pela microeletrônica, mas foi utilizando-se dessa tecnologia eletrônica como suporte que tornou-se possível o desenvolvimento das telecomunicações, da informática e do audiovisual.

A microeletrônica, a informática e as telecomunicações são inseridas na indústria moderna e nos serviços como alicerce para efetivação das atuais reestruturas produtivas. Seu desenvolvimento, porém, germina-se no século XIX com a invenção do telégrafo, do telefone, da válvula a vácuo, do rádio, das máquinas de calcular. Mas foi no final da primeira metade do século XX que criou-se o primeiro computador com capacidade de armazenamento, e funcionamento por meio de sinais elétricos convertidos em pulsos ultrassônicos, no formato binário, o que permitiu a geração de códigos para a comunicação. Tudo isso graças à invenção e ao uso do *transistor*<sup>7</sup> (RANGEL, 1999; BRETON, 1991). Intensamente relacionados aos estudos desenvolvidos no meio acadêmico, os primeiros computadores tiveram sua criação motivada pelo mercado de processamento de dados. O período determinante para a modernização do computador, porém, foi durante a Segunda Guerra Mundial e o seguimento com a guerra fria, em que empresas pioneiras como IBM e UNIVAC eram motivadas a concorrerem para conceberem um equipamento com finalidades de combate e defesa para os Estados Unidos. Dentre os principais objetivos estava a manipulação de grandes quantidades de dados, possibilitando, por exemplo, as ações de

---

<sup>6</sup> A primeira revolução industrial passou-se no século XVIII, e foi demarcada pelo surgimento de maquinários como a fiadeira e a máquina a vapor. A segunda revolução industrial ocorreu no século XIX e destacou-se pelo motor de combustão interna e pelo desenvolvimento da eletricidade.

<sup>7</sup> Os *transistor* tem a função de amplificar e interromper sinais elétricos.

planejamento e cálculo do exército em tempo mais curto e com rápida geração de ferramentas para o campo armamentício (BRETON, 1991). No desenvolvimento dos computadores, portanto, convergiam os interesses militares, mercadológicos, científicos e acadêmicos.

O desenvolvimento dos transistores culminou na criação dos *chips*, que são transistores integrados em um único circuito. O avanço desse mecanismo resultou em uma tecnologia mais resistente, com funcionamento mais ágil e custos de produção mais baratos que da válvula, já que sua estrutura permitia ser construída em série e em larga escala. No final da década de 1950 e começo dos anos de 1960, a criação dos *chips* permitiram grandes facilidades. Como por exemplo, o início da redução do tamanho dos computadores, evitando equipamentos enormes, com milhares de válvulas, que ocupavam por inteiro andares de edifícios. Por outro lado, essa tecnologia exigiu novas tecnologias de produção com a utilização de matérias-primas adequadas. Foram nessas condições que se inseriu o silício para a fabricação dos circuitos fechados. Naquela década, implementou-se também novas linguagens e a memória virtual, permitindo que os computadores, por meio do uso inteligente do disco, utilizassem programas maiores que sua capacidade real de memória. Com a inserção do silício na produção desses mecanismos, a condição de processamento dos chips dobra incessantemente, promovendo um dos grandes avanços da microeletrônica: a criação do computador em um único chip, mais conhecido como o microprocessador. O primeiro microprocessador foi desenvolvido em 1971 na Intel por Ted Hoff (RANGEL, 1999). Esse foi o grande passo para uma disputa mercadológica pelo aumento do poder de computação em espaços cada vez menores contidos em um único *chip*.

O uso dos microprocessadores possibilitou a criação do primeiro computador pessoal, o qual se resumia a um computador em tamanho reduzido feito com um microprocessador. Essa máquina chamada de Altair, era um mecanismo que exigia do usuário um conhecimento técnico avançado, mas, fundamentalmente, sua função era de piscar algumas luzes. Contudo, *“oferecia uma flexibilidade desconhecida até então: uma série de conectores internos permitiam aos usuários instalar placas de circuitos eletrônicos, acrescentando características não previstas no projeto original”* (RANGEL, 1999, p. 43). Algo fundamental para o desenvolvimento dos *personal computers* (PCs). A partir desse mecanismo, em 1975, Bill Gates e Paul Allen desenvolveram um software, visualizando nessa máquina um novo potencial do mercado e objetivando ampliar o uso doméstico do computador. Em 1976, o Altair foi base também para a criação do Apple II, grande sucesso comercial projetado por Steve Wozniak e Steve Jobs. O Apple II podia rodar softwares

diversos, possuía monitor colorido capaz de fazer gráficos e armazenava dados em disquetes. Com tais mecanismos, estavam dados os pontapés para a difusão dos microcomputadores.

Desde o início do desenvolvimento dos computadores modernos, essa tecnologia ganhava sentido a partir de seu uso em rede. A criação das redes tiveram seus avanços iniciais com o lançamento do primeiro satélite pela URSS e a criação, no final da década de 1950, da *Advanced Research Projects Agency (ARPA)* pelo departamento de defesa dos EUA, que tinha como missão desenvolver alta tecnologia para as forças armadas. Dentre outros objetivos, visavam o poder de processamento e controle de informações, buscando, por esses meios, o poder e controle sobre os sujeitos concretos. A ARPA fomentava pesquisas em diversas universidades e laboratórios, responsáveis pelas ações de transmissão e comutação de pacotes<sup>8</sup> (RANGEL, 1999).

O desenvolvimento das redes foi permitido pelos avanços nas tecnologias de integração de redes e nas telecomunicações. As telecomunicações tiveram seu revolucionamento na década de 1970, pela transferência do analógico ao digital, com a criação de roteadores e comutadores eletrônicos, assim como pelas inovações em tecnologias da informática, com a microeletrônica e as novas formas de transmissão por fibras óptica e pacotes digitais, atingindo níveis surpreendentes na década de 1990 (BIANCHETTI, 2008). Desde então, microeletrônica, computação e telecomunicações são recursos produzidos e utilizados de forma inseparável. As possibilidades geradas pelas TICs não se limitam à comunicação, pois permitem processamento de dados em diversos ambientes relacionando-se inclusive com outros tipos de tecnologias, como tecnologias biológicas e químicas. Demonstrando a complexificação do trabalho informacional.

Como foi possível constatar com as descrições históricas anteriormente relatadas, antes das transformações mais atuais, esse gênero de trabalho tinha suas atividades concentradas em um número restrito de profissionais que dominavam amplamente o conhecimento sobre computadores. Compreendiam desde hardwares e softwares, chegando aos painéis e interruptores. A necessidade do conhecimento amplo advinha das limitações da tecnologia existente, pois para executar uma simples tarefa, em um único programa, era necessário saber processar reconfigurações prévias na máquina. Com isso, o trabalho na área informacional era desenvolvido apenas por aqueles que dominassem esses processos de trabalho. Nesse período (por volta dos anos 1950) descrito por Philippe Breton (1991) a

---

<sup>8</sup> A transmissão e a comutação, segundo Bianchetti (2008) são as duas grandes tecnologias das redes de telecomunicações. As transmissões são o processo de transporte eletrônico de informações e a comutação refere-se ao direcionamento e controle no processo de transmissão.

informática não ocupava um lugar comercial de destaque, nem era usada para soluções técnicas no mercado, pois era restrita às áreas militares e acadêmicas.

Na década de 1970 em diante, quando as grandes corporações passaram a comprar a tecnologia da informação para inserirem no processo produtivo, pode-se observar mudanças no processo de trabalho e na divisão social do trabalho (BRETON, 1991). A aplicação das novas TICs na produção e as consequentes mudanças na organização do trabalho fizeram parte de estratégias que objetivava responder às crises produtivas e econômicas daquela década (ANTUNES; BRAGA, 2009; WOLFF, 2005; VENCO, 2003). Os trabalhos e as tarefas foram se fragmentando e novas estruturas ocupacionais se formaram. O nível de complexidade produtiva resultante das novas trajetórias tecnológicas, as inovações na microeletrônica, a popularização dos microcomputadores, o desenvolvimento de softwares com interfaces “amigáveis” estreitaram as áreas internas da produção, das empresas e possibilitaram criar novos setores de serviços, como por exemplo, as tele vendas e o teletrabalho.

O teletrabalho é uma denominação que apareceu nos Estados Unidos da América justamente no período supracitado, de disseminação das TICs como resposta às crises econômicas da década de 1970. Nesse período empresas começaram a usar intensamente os mecanismos de trabalho em rede por telefone, fax e outras tecnologias de telecomunicação. Atualmente, o teletrabalho utiliza-se de novas e antigas ferramentas, incluindo a internet (PINO ESTRADA, 2008). Sua finalidade mais recorrente é a rápida realização de vendas, manutenção, processos de comunicação entre empresa e consumidor, entre empresa e seus pares de negociações ou mesmo internamente. A natureza desse tipo de trabalho, segundo Alves (2011), contempla, cada vez mais, habilidades comunicacionais necessárias para a consecução das redes informacionais que constituem as equipes de trabalho e o trabalho em rede. A Organização Internacional do Trabalho (OIT, 2011) define teletrabalho como uma forma de trabalho que se realiza em um lugar distante das oficinas centrais e dos locais de produção, mediante a utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação. Trata-se de um sistema de comunicação que pode: ocorrer em tempo real ou não, com uma forma de organização que pode ser individual ou coletiva, ser realizado por trabalhadores independentes ou assalariados, e ser realizado em ambientes empresariais ou domiciliares. O Ministério do Trabalho e Emprego descreve os teletrabalhadores<sup>9</sup> como trabalhadores que

---

<sup>9</sup> Registrados pelo MTE como Operadores de telefonia, Teleoperadores, Telefonistas, Monitores de teletendimento e Operadores de rádio chamada na família de Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) nº 4222.

operam equipamentos, atendem, transferem, cadastram e completam chamadas telefônicas locais, nacionais e internacionais, comunicando-se formalmente em português e/ou línguas estrangeiras. Auxiliam o cliente, fornecendo informações e prestando serviços gerais. Podem treinar funcionários e avaliar a qualidade de atendimento do operador, identificando pontos de melhoria (MTE, 2013).

Essa modalidade de trabalho é definida por Eraso (2001) como baseada em organizações e transmissões eletrônicas de informação. Segundo esse autor, trata-se do uso de sistemas informáticos, seja na residência do trabalhador, seja em qualquer outro lugar, desde que conectada com a empresa matriz. De qualquer forma, as diferentes práticas do teletrabalho, tem em comum duas características: a presença da informática e da telemática, como meios de trabalho; e a finalidade da realização de uma tarefa determinada, geralmente, fora do ambiente em que é realizada aquela atividade para qual o teletrabalho dá suporte. Também segundo esse autor, as tendências, que podem ser observadas na atualidade englobando a maioria das práticas de teletrabalho são: as realocações geográficas do emprego; a terceirização do trabalho; atividades que consistem principalmente no recolhimento, tratamento, processamento e criação de informação; a utilização da telemática e informática como meios de conexões de transmissão da informação e as práticas organizacionais de “flexibilidade” no trabalho (ERASO, 2001).

Atualmente, a grande massa de teletrabalhadores atua em centrais de teleatividade (ou *call centers*). O trabalho por eles exercido exige constante contato com o público. Segundo alguns mapeamentos realizados em sites de empresas que disponibilizam-se a contratar operadores de telemarketing, exige-se dos trabalhadores alto teor de controle emocional, além de boa argumentação, administração de conflitos, boa dicção, atualização sobre as informações de produtos oferecidos e atendimento à clientes. Percebe-se que a eles é exigido alto controle de emoções, pois uma das partes fundamentais da força de trabalho que está sendo comprada é a adequação e o controle de emoções para o atendimento ao cliente (FRAGA, 2011).

Esse tipo de exigência no trabalho encaixa-se claramente nas análises de pesquisadores que se empenharam em investigações sobre diversos pontos de vistas e diferentes problematizações das TICs e das novas formas de organização do trabalho (BIANCHETTI, 2008; HELOANI, 2003; ALVES 2011; ANTUNES; BRAGA, 2009; WOLFF, 2005; LIMA, 1996; GAUDEMAR, 1991). Em coerência com o regime de

acumulação existente, seus novos recursos científicos e tecnológicos, o sistema capitalista reformula a organização do trabalho estabelecendo padrões de comportamento e regulando o cotidiano dos trabalhadores subordinados a esse processo. As exigências e controles criados pelo capital são, como relata Heloani (2003), cada vez mais racionalizadas por meio de estudos científicos e laboratórios de estudos em psicologia organizacional.

As transformações científicas e produtivas são acompanhadas por conflitos e consequências nas relações sociais, o que abre debates e problematizações no âmbito das Ciências Sociais. Dentre as discussões, destacamos aquelas sobre as novas trajetórias tecnológicas implicarem alterações não apenas sobre o cotidiano de seus usuários, mas especialmente sobre seus trabalhadores. Evidenciando-se as adaptações (muitas vezes conflituosas) do mundo analógico para o mundo digitalizado, que demanda novas capacidades, conhecimentos teóricos e práticos. Não raramente, constata-se ampliações das desigualdades em função da inserção das TICs, na medida em que essas novas tecnologias “evidenciam muito mais carências do conjunto da população do que as virtudes de indivíduos ou grupos”. Acarretando resistências, por vezes em função das dificuldades de adequar-se às mudanças em curto prazo, outras vezes pela forma compulsória como essas mudanças são colocadas (BIANCHETTI, 2008, p. 17). Os debates sobre as desigualdades na relação capital-trabalho no âmbito das TICs contemplam também a incorporação e ampliação de hierarquias relacionadas às classes, raças e às divisões sexuais do trabalho (NOGUEIRA, 2011; SOUZA; FRAGA, 2013)

Outra questão recorrente diz respeito às TICs serem meios que possibilitam as novas formas de transmissão e comutação conduzirem a diferentes percepções sobre o espaço e o tempo. Permitem que as informações se desloquem rapidamente e transformem a relação do ser humano com as distâncias, criando um novo dimensionamento espacial (HARVEY, 1999; BIANCHETTI, 2008). Essas e outras propriedades captadas pelos sentidos humanos e inerentes às novas tecnologias tornam-se caminhos para os novos mecanismos de controle. Os dispositivos de controle articulam em torno da vida dos trabalhadores uma complexa dominação, que chega ao ponto de articularem padronizações das subjetividades<sup>10</sup> desses sujeitos. No entanto, frente às dominações e controles no trabalho existem as resistências e lutas de classes, que surgem como resposta ao processo de exploração e controle da força de trabalho.

---

<sup>10</sup> Vale destacar que o que entendemos aqui por subjetividade é aquilo que se caracteriza como interno ao ser humano: seus pensamentos, sentimentos, significados e processos de significação e valores internalizados.

A seguir trataremos sobre as relações de dominação no trabalho, em especial aquelas que demandam discussões sobre as relações de controle como meios de vigilância e fiscalização. Debatendo como os teleoperadores vivenciam os efeitos dos mecanismos de controle do processo de trabalho a partir das mudanças na organização do trabalho e na utilização de novos recursos tecnológicos.

## O CONTROLE NO TELETRABALHO

Os novos padrões de acumulação instaurados e os novos moldes tecnológicos implantados, em coerência com os atuais objetivos de expansão e acumulação de capital, resultam não apenas na abrangência de novos mercados, mas principalmente na intensificação do trabalho. Haja vista que os processos produtivos e sua forma de organização são ajustados aos imperativos das novas formas de valorização e acumulação.

Os mecanismos de disciplinarização e controle sobre o trabalho estão entre os principais recursos que proporcionam o funcionamento do capital, sendo a base das exigências que efetivam o domínio capitalista e executam os modelos de produção (BRAVERMAN, 1974). Essa forma como o poder do capitalista é anunciado supõe desenvolver e aplicar normas que regulem o uso dos objetos, meios e forças de trabalho, mediando as hierarquias e relações de poder. Nesses moldes disciplina e produção se articulam dentro de uma estratégia de controle sobre o trabalho que se desenvolve mundialmente. Isso se expressa tanto em formas de

modelar y organizar tanto el espacio como el tiempo fabril, gestionando un adecuado equilibrio entre la materialidad del orden y la eficacia social de sus representaciones simbólicas, a fin de adecuar la tecnicidad de los medios de producción, las funciones de los trabajadores y las combinaciones sociales del trabajo a las necesidades del capital expresadas en una cuádruple exigencia: permitir la continuidad del poder, obtener los máximos resultados productivos, facilitar la aminoración de los costes y lograr un control efectivo del trabajo (cf. Gaudemar, 1981b:245; 1981c:181-191; 1991:79, 98,105) (GAUDEMAR, 1991, p. 19-20)

A disciplina e o controle do trabalho adquirem contornos diferentes de acordo com os diferentes mecanismos tecnológicos disponíveis para a produção e reprodução capitalista. E isso é desencadeado em decorrência das crises do capital que levam a necessidades de mudanças na organização do trabalho. As adequações do capital aos novos regimes de

acumulação exigem inovações tecnológicas materiais assim como mecanismos de disciplinarização e controle que atendam aos novos padrões produtivos, mantendo o poder do capital sobre os trabalhadores.

Os novos mecanismos de dominação criados pelo capital também são cada vez mais racionalizados por meio de estudos científicos e estudos em psicologia organizacional. Esses dispositivos de controle articulam em torno da vida dos trabalhadores uma complexa dominação, que chegam ao ponto de tentarem criar padronizações das subjetividades dos trabalhadores. É verdade, no entanto, que esse elemento não é uma primazia dos atuais modelos de administrativos, pois está presente desde o início da organização científica taylorista. Mas os usos das capacidades cognitivas dos trabalhadores se destacam por tornarem-se práticas cada vez mais comuns, especialmente em empresas que desenvolvem atividades ligadas à TIC.

Utilizam-se, pois, de novos discursos voltados para realizar a subordinação do trabalhador no âmbito empresarial. Com as novas políticas organizacionais e uso das tecnologias microeletrônicas reconfiguraram o ambiente e as relações de trabalho por meio de novas ideologias e regras comportamentais que são legitimados pela pressão à competência à responsabilidade com o trabalho (HELOANI, 2003). Esse tipo de gerência trabalha com estratégias de integração que tentam construir o “funcionário parceiro”, o “colaborador”, o “agente” que “veste a camisa” e adere às metas da empresa. Esse processo envolve a captura da subjetividade e da intelectualidade em que se inserem os discursos de autonomia e de valorização das capacidades do trabalhador (ALVES, 2011). Discurso que trata sobre a necessidade de dar aos trabalhadores espaços para iniciativas individuais, nos quais eles desenvolveriam seus potenciais de criação. Novas políticas de recursos humanos são desenvolvidas para criar a adesão dos trabalhadores, e dentre elas alguns mecanismos de controle se destacam como a necessidade incessante de auto superação, as competições com os colegas de trabalho, o medo da perda de ganhos individuais ou mesmo o medo do desemprego.

As telecomunicações, que aparecem em destaque dentre os serviços desenvolvidos nacionalmente, tem como principal força de trabalho os teleoperadores, que desenvolvem tarefas focadas no trabalho informacional. A grande massa de teletrabalhadores, atualmente, atuam em centrais de teleatividade (ou *call centers*). Segundo o CENSO 2010 realizado pelo IBGE, são cerca de 375.602 (trezentos e setenta e cinco mil, seiscentos e dois trabalhadores) e comporta 37,1% do total de ocupados, destes, 8,6% são homens e 28,5% mulheres. No que

diz respeito ao nível de instrução, a maior parte deste grupo concentra-se na faixa Médio completo/ superior incompleto. Dos 70,0% de trabalhadoras(es), 54% são mulheres e 16% homens. A seguir está a faixa Fundamental completo e Médio incompleto com 16,1%, sendo, 12,4% mulheres e 3,7% homens. 7,4% dos ocupados e ocupadas corresponde a faixa Superior Completo, destas, 5,6% são mulheres e 1,7% homens. A faixa Sem instrução e Fundamental Incompleto conta com 5,4%, destes, 3,9% mulheres e 1,5% homens. No que se refere a faixa etária constata-se que a concentração de trabalhadoras(es) predomina nas idades entre 18 e 25 anos, nesta faixa, a porcentagem varia entre 5% e 8,2%. Sendo que as faixas entre vinte e 23 anos apresentam as taxas mais elevadas. Aos 25 anos a taxa é de 4,9% e segue em decréscimo na mesma proporção em que a idade das trabalhadoras e trabalhadores.

Como constatado nas entrevistas, o tipo de exigência realizada pela empresa pesquisada encaixa-se claramente nas análises de Lima (1996) sobre as novas políticas de pessoal que tem cada vez mais conquistado adeptos, havendo nas últimas décadas a tentativa de aplicação delas em diversas empresas brasileiras. Lima destaca em suas análises que as qualidades necessárias aos trabalhadores para se adaptarem a essas políticas perpassam por um perfil:

- altamente competitivo e, ao mesmo tempo, altamente cooperativo;
- muito individualista e, ao mesmo tempo, capaz de trabalhar em equipe (ele deve ser extremamente individualista e ter um forte espírito de equipe);
- capaz de tomar iniciativa e, ao mesmo tempo, de se conformar completamente às regras ditadas pela organização;
- muito flexível e, ao mesmo tempo, muito perseverante indo até a uma meticulosidade que poderíamos considerar como excessiva (perfeccionismo);
- um indivíduo que se perceba como “sujeito do seu destino” e “criador de sua história” e, ao mesmo tempo, completamente integrado, identificado e conforme à empresa. Esta deve ser, de preferência, idealizada;
- capaz de reagir rapidamente e de se adaptar às mudanças

- “jogador”, isto é, sentir prazer no risco e ser, além disso, um vencedor, um estrategista, um guerreiro (Enriquez, 1989);
- capaz de adquirir continuamente novos conhecimentos em domínios variados;
- fiel à empresa;
- ascético: lutar contra as exigências do corpo e se superar fisicamente
- capaz de embotar sua sensibilidade, o que vai lhe permitir cometer os atos mais aberrantes, mais expressivos de traição, com uma espécie de apatia que oculta as paixões (Enriquez, 1989);
- manipulador, delator;
- controlado, especialmente a nível do pensamento, que deve ser um pensamento operatório;
- (...)
- deve saber jogar com as aparências (Enriquez, 1989) (...)
- justo, sensível, compreensivo e, ao mesmo tempo, duro e impiedoso (especialmente o gerente)
- desconfiado e ser, ao mesmo tempo, íntimo, próximo e comunicativo;(…)(LIMA, 1996)

Como é possível ver em pesquisas (HELOANI, 2003; ALVES 2011; ANTUNES, BRAGA, 2009; WOLFF, 2005; GAUDEMAR, 1991), a captura da subjetividade e da intelectualidade dos trabalhadores é uma prática comum efetuada em empresas, especialmente as de TIC, por meio da gestão participativa. Segundo Heloani (2003) houve uma rearticulação da gestão para deixar mais atraente o discurso da autonomia e da valorização à subjetividade do trabalhador. Esse discurso trata sobre a necessidade de dar ao trabalhador espaço para iniciativas, para ele desenvolver seus potenciais de criação. Com a mudança do discurso, as relações de trabalho aparentam democracia, mas aos poucos moldam a mente e as práticas dos trabalhadores, em outras palavras, realiza-se uma “gestão do inconsciente”. Esse é um eficiente mecanismo encontrado para amortecer os conflitos e lutas de classe, pois cria-se uma idealização “maternal” da empresa, isto é, cria-se uma subordinação psicológica (HELOANI, 2003, p. 106-110).

Quando usamos todas essas questões levantadas para observar o teletrabalho, somos levados a problematizar sobre os efeitos disso no cotidiano desses sujeitos. Além das doenças físicas tão recorrentes devido à frenética rotina (VENCO, 2003; ANTUNES, BRAGA, 2009), há também outros efeitos que se estendem sobre as emoções e sobre a sociabilidade desses sujeitos. As degradações mentais manifestam-se por meio do medo, das frustrações, das ansiedades, da vergonha, enfim, as angústias, sofrimentos e inseguranças morais aos quais os sujeitos ficam submetidos (DEJOURS, 1997; 2006).

Pelas informações que acessamos, foi possível levantar hipóteses de que dificilmente as relações de trabalho dos teletrabalhadores tem se constituído por uma socialização na qual riquezas que se tornam estranhos à ele, pois é algo realizado com meios que não lhe pertencem, com fins não direcionados à sua existência ou até mesmo com fins que desconhece e, geralmente, é um produto que não é fruto de sua vontade ou necessidade direta. Nesse processo a geração de mais valor não só representa a exploração da força de trabalho, como também materializa a alienação ao trabalho social, isso ao levarmos em consideração a relação diferenciada que a espécie humana tem com a natureza em comparação com os outros animais. Visto que homem é um ser que possui uma relação não apenas individual, mas também com sua espécie, isto é, uma relação social. Quando é impossibilitado de fruir em relação a essa produção social ele também passa por um processo de alienação da própria condição humana (MARX, 2004).

Com isso, vemos tomar forma processos de estranhamento e de alienação, que tem em seu cerne a propriedade privada. E a propriedade privada é um dos elementos característicos do capitalismo e sintetizam em si a desumanização das relações sociais modernas. Com a posse dos meios de produção por poucos, os desprovidos das condições de produção passam a ter seu trabalho explorado. Assim surgem as divisões do trabalho na sociedade capitalista e os conflitos de classe, visto que uma minoria impõe a uma maioria condições de trabalho. Condições de trabalho em que os trabalhadores não se reconhecem, pelo contrário, sentem-se oprimidos, pois os proprietários dos meios de produção tentam retirar de seus operários, a quaisquer custos, o máximo de rendimentos.

Há uma perspectiva que tem sido difundida sobre uma suposta característica de integração “orgânica” dos trabalhadores ao capital, com as novas políticas de gestão participativa. Essas políticas, porém, analisadas por uma perspectiva crítica, são compreendidas como caminhos à “fragmentação sistêmica” da classe trabalhadora assalariada. Isto é, “fragmentação” de consciência de classe com a constituição do precário

mundo do trabalho a partir da proliferação dos contratos de trabalho aos moldes “flexíveis”. Além disso, no que diz respeito à extensão do espírito da produção toyotista para a vida social, observa-se o “sócio-metabolismo da barbárie” expresso por meio da lógica da produção e reprodução destrutivas (MÉSZÁROS, 2002 apud ALVES, 2011).

Essa lógica destrutiva e denominada sócio-metabolismo da barbárie vai exatamente ao encontro das questões aqui apontadas. Trata-se do processo de precarização do trabalho no capitalismo global que atinge a classe trabalhadora (ALVES, 2011), principalmente no âmbito das atividades informacionais. Sendo assim, a “captura” da subjetividade, o controle e a disciplinarização do tempo, do corpo e da mente do sujeito nas novas relações de trabalho, apresentam-se como um dos caminhos para problematizarmos sobre o teletrabalho, fomentando as primeiras dúvidas e passos para a investigação da realidade vivenciada pelos teletrabalhadores.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em nossa pesquisa, foi possível constatar que as imposições advindas dos objetivos do capital em confronto com o trabalho são os principais pontos presentes nas reclamações e motivações de resistências dos trabalhadores. As queixas tratam das sequelas físicas e psicológicas causadas pelo trabalho, da quantidade e ritmo do trabalho, do alto grau de dificuldade em se atingir metas e atender aos controles de qualidade, da programação mecânica, do esgotamento mental, do controle do tempo de trabalho e das desmotivações com a carreira e o salário.

Em contraposição ao controle do trabalho, os teletrabalhadores manifestam em ações cotidianas mecanismos de resistência e luta, como por exemplo: manipular as tecnologias e o maquinário que os vigia, burlar as aderências e regras do processo de trabalho, utilizarem-se das possibilidades de absenteísmo e resistências às metas postas pela empresa, apresentarem negativas e boicotes às políticas e ações de motivação executadas por supervisores e RH. Tratam-se de práticas que demonstram a negação ao trabalho estranhado e alienado, ao domínio do capital.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALVES, Giovanni. **Trabalho e Subjetividade**: o espírito do toyotismo na era do capitalismo manipulatório. São Paulo: Boitempo, 2011.
- ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. (org.) **Infoproletários**: degradação real do trabalho virtual. São Paulo, SP: Boitempo, 2009.
- BIANCHETTI, Lucídio. **Da chave de fenda ao laptop**: tecnologia digital e as novas qualificações: desafios à educação. Florianópolis, SC: Ed. da UFSC, 2008.
- BRETON, Philippe. **História da informática**. São Paulo, SP: Ed. UNESP, 1991.
- CASTELLS, Manuel. **A era da informação**: economia, sociedade e cultura – volume I: A sociedade em rede. São Paulo, SP: Paz e Terra, 2010.
- ERASO, Angel Belzunegui. **Diversificación de las condiciones de trabajo y cambios organizativos en las empresas: un estudio sobre el teletrabajo**. 2001. 570f. Tese (Doutorado em Sociologia) – Departamento de Sociologia, Universitat Autònoma de Barcelona, Barcelona, 2001.
- FLICK, Uwe. **Uma introdução à pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Bookman, 2004.
- FRAGA, Gabriela M. **Os teleoperadores em Goiânia: compreendendo práticas e identidades profissionais**. In: VIII CONGRESSO DE ENSINO PESQUISA E EXTENSÃO; 63ª SBPC, Goiânia, GO, 2011.
- GAUDEMAR, Jean-Paul. **El orden y la producción**: nacimiento y formas de la disciplina de fábrica. Madrid: Editorial Trotta, 1991.
- HARVEY, David. **Condição pós-moderna**: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural. 8ª ed. São Paulo, SP: Edições Loyola, 1999.
- HELOANI, Roberto. **Gestão e Organização no Capitalismo Globalizado**. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2003.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, IBGE. **Censo Demográfico 2010**, Questionário da Amostra, IBGE, Rio de Janeiro.
- LIMA, Maria Elizabeth Antunes. **Os Equívocos da Excelência**: as novas formas de sedução na empresa. Petrópolis: Vozes, 1996.
- MARCUSE, Herbert. **A ideologia da sociedade industrial**. Rio de Janeiro, RJ: Zahar, 1967.
- MARX, K. **Para a Crítica da Economia Política**. In.: MARX, K. Manuscritos Econômico-Filosóficos e outros textos escolhidos. Tradução de José Artur Giannotti; José Carlos Bruni, et al. São Paulo, SP: Abril Cultural, 1978.

\_\_\_\_\_. **O Capital**: crítica da economia política. Livro 1: O processo de produção do capital. Vol I, 12ª edição, Rio de Janeiro, RJ: Editora Bertrand Brasil, 1989a.

\_\_\_\_\_. **O Capital**: crítica da economia política. Livro 1: O processo de produção do capital. Vol II, 12ª edição, Rio de Janeiro, RJ: Editora Bertrand Brasil, 1989b.

\_\_\_\_\_. Lei: Tendência a Cair da Taxa de Lucro. In: **O Capital**: crítica da economia política. Livro 3: O processo global de produção capitalista. Vol. IV, 6ª ed. Rio de Janeiro, RJ: Editora Bertrand Brasil, 1991.

\_\_\_\_\_. **Manuscritos Econômicos-Filosóficos**. São Paulo, SP: Boitempo Editorial, 2004a.

\_\_\_\_\_. Processo de Trabalho e Processo de Valorização. Salário, Preço e Lucro. Trabalho Estranho e Propriedade Privada. In: ANTUNES, R. (org). **A dialética do trabalho: Escritos de Marx e Engels**. São Paulo, SP: Editora Expressão Popular, 2004b.

MARX, K.; ENGELS, F. **A Ideologia Alemã**. São Paulo, SP: Boitempo Editorial, 2007.

MORAES NETO, Benedito. **Século XX e trabalho industrial**: taylorismo/fordismo, ohnoísmo e automação em debate. São Paulo, SP: Xamã, 2003.

MTE – MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Descrição Operadores de Telefonia : 4222. In: **Classificação Brasileira de Ocupações**. Brasília, DF: MTE, [entre 1997 e 2007].

Disponível em:

<http://www.mtecbo.gov.br/cbsite/pages/pesquisas/BuscaPorTituloResultado.jsf> Acesso em 02 set. 2013.

NOGUEIRA, Claudia Mazzei. **O trabalho duplicado**: A divisão sexual no trabalho e na reprodução: um estudo das trabalhadoras no telemarketing. São Paulo, SP: Editora Expressão Popular, 2011.

OIT. **Manual de buenas prácticas en teletrabajo**. 1ª edição. Buenos Aires: Oficina Internacional del Trabajo, Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, Unión Industrial Argentina, 2011.

PEREIRA, Leonardo César. **A Reestruturação Produtiva e o Processo de Trabalho em Catalão (Goiás)**: uma abordagem sobre o modo de vida da classe trabalhadora. 2012. 154 f. Dissertação (Mestrado em Sociologia) – Faculdade de Ciências Sociais, UFG. Goiânia, 2012.

PINO ESTRADA, Manuel Martín. **Análise Juslaboral do Teletrabalho**. Curitiba: Camões, 2008.

RANGEL, Ricardo Pedreira. **Passado e futuro da era da informação**. Rio de Janeiro, RJ: Nova Fronteira, 1999.

SOUZA, Tatiele Pereira; FRAGA, Gabriela Miguel. O Desenvolvimento do Trabalho em Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) no Brasil: novos trabalhos, velhas condições? CONGRESSO BRASILEIRO DE SOCIOLOGIA, XVI. 2013, Salvador, BA.

**Anais do XVI Congresso Brasileiro de Sociologia.** Salvador: UFBA, 2013. GT18.

VENCO, Selma B. **Telemarketing nos Bancos: o emprego que desemprega.** Campinas, SP: Editora da Unicamp, 2003.

VIANA, Nildo. **O Capitalismo na Era da Acumulação Integral.** Desterro: Editora Barba Ruiva, 2007.

WOLFF, Simone. **Informatização do trabalho e reificação: uma análise à luz dos programas de qualidade total.** Campinas, SP: Editora Unicamp; Londrina, PR: Eduel, 2005.