



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

GT 5: Política e Economia da Informação

Modalidade de apresentação: Comunicação Oral

O TRABALHO EM REDE DOS TÉCNICOS EM INFORMÁTICA E A HIPÓTESE DOS TERRITÓRIOS QUALIFICANTES

Leonora Figueiredo Corsini

Universidade Federal do Rio de Janeiro

Giuseppe Mario Cocco

Universidade Federal do Rio de Janeiro

RESUMO

O artigo trata das novas dinâmicas produtivas e configurações do trabalho que caracterizam o que vem sendo designado como trabalho cognitivo, um tipo de trabalho que tem como principal suporte as redes e relações tecidas no território metropolitano. Examinamos essas novas configurações em articulação com a hipótese dos “territórios qualificantes”, lugar onde novas competências são modeladas a partir das ações e das experiências do trabalho cognitivo em rede, competências estas que retornam para o território na forma de serviços que têm como elementos centrais a inteligência colaborativa, a criatividade e a inovação. Com base nessas premissas, iniciamos um estudo de caso que tem como objeto os técnicos prestadores de serviço em informática, os quais, com seus diferentes níveis de formação e especialização, são fundamentais para o desenvolvimento do trabalho cognitivo no âmbito das metrópoles. Os resultados preliminares indicaram que entre os técnicos de informática predomina a combinação de dois modelos de trabalho: autônomo e assalariado, modelos que se alimentam reciprocamente e estabelecem uma relação de mão dupla. Pudemos igualmente confirmar a conexão entre as novas tecnologias e linguagens, o trabalho em rede, as novas dinâmicas produtivas, e a possibilidade de aprender a partir da instabilidade e das constantes mutações que caracterizam o meio informático, podendo fazer isto coletivamente, nos marcos da cooperação e da comunicação.

Palavras chave: trabalho cognitivo – metrópole – territórios qualificantes – cooperação e criação



1 – Introdução

As transformações do trabalho e seus efeitos na organização e nas dinâmicas produtivas do território vêm colocando em foco os trabalhadores autônomos e os trabalhadores que estão inseridos em um regime de acumulação característico de um novo momento do capitalismo, aquilo que atualmente vem sendo designado como Capitalismo Cognitivo.

Essas transformações têm a ver com a passagem a um novo regime de acumulação e criação de valor que, por sua vez, remete à passagem do modelo fabril – o fordismo – para o modelo pós-industrial – ou pós-fordismo. Este deslocamento de um modelo fordista (baseado no paradigma da grande indústria) ao modelo pós-fordista (baseado no conhecimento), implica também uma profunda transformação do trabalho. Com efeito, podemos definir essa transformação como o deslocamento da centralidade do trabalho material para o que o próprio Marx definia como “trabalho imaterial”, um regime de acumulação globalizado e organizado em redes integradas de produção e circulação que oferece um caminho consistente diante da multiplicação das análises que apostavam na emergência de um modelo neo-industrial: o toyotismo (PIORE e SABEL, 1984; CORIAT, 1994, entre outros). Hoje em dia ninguém coloca a trajetória japonesa como paradigma do pós-fordismo. Além disto, a abordagem em termos de trabalho imaterial permitiu ir além do impasse determinado pelas teorias do “adeus ao proletariado” (GORZ, 1982), do “fim do trabalho” (RIFKIN, 2004), do “deslocamento do trabalho para o consumo” (CANCLINI, 1995 e, bem antes dele, Albert O. HIRSCHMAN, 1973).

Hoje, é a força de invenção, muito mais do que a força de trabalho, que se encontra mobilizada, fazendo com que a produção da população ativa resulte na produção de conhecimento e da própria vida, além de bens e serviços. E, na medida em que o trabalho tende a se disseminar como trabalho cognitivo, a cooperação social encontra na rede digital seu âmbito mais apropriado. Na concepção de Franco Berardi (2005), filósofo e analista do trabalho e da comunicação na contemporaneidade, o trabalho cognitivo se expressa como infotrabalho, ou seja, uma infinita recombinação de milhares de informações que circulam num suporte de tipo digital. Segundo este autor, todo infotrabalhador é portador da capacidade de elaboração de um segmento semiótico que deve se encontrar e se integrar com inúmeros outros fragmentos semióticos para



compor o quadro de uma combinatória, a “infomercadoria”, o “semicapital”. Esse trabalhador move-se continuamente para encontrar sinais, elaborar experiências ou seguir os percursos naturais de sua existência. Em cada momento e lugar ele é alcançável e pode ser chamado de novo a exercer sua função produtiva e se reinserir no ciclo global da infoprodução – através de ferramentas como celular, messenger, orkut, e outros sites e redes sociais. Assim, trabalhar hoje significa “mover-se, deslocar-se, mudar de perspectiva, de relações” [...]. E o trabalho cognitivo é, sobretudo, “trabalho da comunicação, ou comunicação empenhada em trabalhar” (BERARDI, 2005).

Desta maneira, dizer que o trabalho hoje se tornou imaterial e cognitivo significa afirmar que, no pós-fordismo, são as dimensões intersubjetivas do trabalho que determinam as dimensões objetivas (aquelas da relação sujeito/objeto) típicas do processo de trabalho industrial. Isso não significa que o trabalho material tenha desaparecido por completo, menos ainda equivale a identificar o trabalho imaterial ou cognitivo com meras funções “intelectuais”. Pelo contrário, trata-se de dar conta do fato de que, como o próprio Marx antecipava, “o produto deixa de ser criado pelo trabalhador individual imediato para ser o resultado mais de uma combinação de atividade social que da simples atividade do produtor”. A transformação da matéria pelo trabalhador individual (inclusive quando ele continua no chão de fábrica) depende de dinâmicas imateriais, quais sejam: dinâmicas comunicativas, linguísticas, afetivas, em suma, as atividades da mente e da mão de um trabalhador de carne e osso!

O trabalho passa a ser um modo de captura da cooperação entre cérebros, e a questão passa a ser, como diz Maurizio Lazzarato (2006) a “efetuação de mundos”. Invertendo a definição de Marx, Lazzarato afirma que o capitalismo não é um modo de produção, mas uma produção de mundos. O capitalismo é uma efetuação dos mundos e das subjetividades nele inseridas, bem como criação e realização de desejos, crenças e inteligências que antecedem, que vêm primeiro em relação à produção econômica.

Do ponto de vista da qualificação para o trabalho, operou-se igualmente um deslocamento bastante visível: se antes as empresas dependiam da qualidade da mão-de-obra disponível e tinham que se adaptar a ela, agora o sistema produtivo procura pautar seu mercado de trabalho ideal, mobilizando e modulando competências que, uma vez ativadas, dão forma e “renormatizam” as organizações e agentes que compõem esse



mercado. Ou seja, verifica-se um deslocamento da perspectiva de qualificação para o trabalho (ou emprego) para a perspectiva de um trabalho que qualifica, um trabalho “qualificante”. E esta nova característica do trabalho contemporâneo, na visão de analistas como Philippe Zarifian (2003; 1995), por exemplo, faz com que hoje as organizações e empresas se também constituam em lugares de construção de conhecimento e de aquisição de competências. Daí Zarifian denominá-las “organizações qualificantes”¹.

Seguindo as pistas abertas pelo paradigma do trabalho cognitivo na rede e pelo conceito de organização qualificante formulado por Zarifian, propusemo-nos realizar um estudo de caso que possibilitasse aplicar e testar empiricamente esses conceitos, elegendo como hipótese de trabalho a nossa premissa do “território qualificante”, lugar onde novas competências são modeladas a partir das ações e das experiências do trabalho cognitivo em rede, competências estas que retornam para o território na forma de serviços em que a inteligência colaborativa, a criatividade e a inovação são elementos centrais. A idéia de território qualificante como lugar das dinâmicas produtivas que privilegiam a forma-rede tem ressonância com a perspectiva de Milton Santos da metrópole como “o lugar onde é possível viver com sofisticação” (SANTOS apud SILVA, 2008), um lugar que apresenta um aspecto dinâmico e potente percebido como sofisticação, idéia que não apenas nos convida a pensar a metrópole em um sentido qualitativo (além de quantitativo), como também afirmativo, isto é, como território de constituição de (outros) mundos possíveis, como meio técnico científico informacional².

Igualmente, mobilizamos a perspectiva de metrópole apresentada por Antonio Negri e Michael Hardt em seu mais recente trabalho *Commonwealth* (2009), em que o espaço metropolitano é definido como o lugar da produção biopolítica, o espaço do comum, o lugar onde as pessoas vivem e trabalham juntas, compartilhando recursos, comunicando, trocando bens e ideias. A metrópole é considerada por Negri e Hardt como o ambiente construído que dá suporte às atividades da multidão, o ambiente social que

¹ “A organização qualificante, na medida em que favorece, simultaneamente, a aquisição de competências *no seio* da organização e *sobre* a organização situa-se numa dialética verdadeiramente singular e, neste caso, inédita. A organização deve permitir, no seu seio, as aprendizagens a ela relativas!” (ZARIFIAN, 1995).

² De acordo com Milton Santos (1996), o meio técnico científico informacional é o que incita, na metrópole contemporânea, um comportamento diferente e “sofisticado”, que se traduz em um grau maior e mais avançado de inteligência produtiva: “Aquilo que no mundo atual é feito com maior rentabilidade, com maior produtividade, com maior eficácia, é feito nesse meio” (p. 91).



constitui um repositório de competências, afetos, relações, hábitos, desejos, saberes e circuitos culturais. Na perspectiva dos dois autores, o que distingue a metrópole daquela concepção tradicional de cidade é, precisamente, a esfera do comum, associada ao termo latino *comune* (das comunas italianas), que abrange tanto os elementos comuns naturais que constituem o espaço urbano – terra, recursos minerais, água, etc. – quanto os elementos comuns artificiais, que têm a ver com as linguagens, imagens, conhecimentos, afetos, códigos, hábitos e práticas. “Este comum artificial atravessa o território e constitui a metrópole” (NEGRI e HARDT, 2009, p. 250).

Partindo da hipótese do território qualificante e com base em algumas evidências que se multiplicam hoje em metrópoles como Rio de Janeiro e São Paulo, iniciamos um estudo empírico sobre o trabalho em rede dos técnicos de informática, cujos primeiros resultados ora apresentamos. A pesquisa encontra-se em fase preliminar, já tendo sido constituído um primeiro grupo de participantes – composto de um total de vinte e cinco pessoas que aceitaram participar, das quais dezessete já responderam às questões formuladas no questionário-instrumento. As dezessete entrevistas e questionários respondidos pelos profissionais técnicos em informática ensejaram uma análise qualitativa exploratória com o intuito de proceder a alguns ajustes metodológicos e uma possível ampliação do grupo de participantes que permita ampliar e dar mais embasamento aos encaminhamentos do processo.

2 – O trabalho como acontecimento, invenção e os infotrabalhadores

Philippe Zarifian inicia seu livro *À quoi sert le travail?* (2003) observando que durante muito tempo a questão do trabalho ficou ausente dos debates, ocultada pelo problema do emprego, que sempre foi o foco das políticas governamentais e da própria discussão no âmbito da sociologia do trabalho. Acabou ficando esquecido o fato de que todo emprego – e, de certa maneira, também a situação de desemprego – se encontra relacionado a um trabalho. O autor se propõe então ajudar a compreender sob que relações e conteúdos o trabalho se realiza, lançando a pergunta: “para quem serve o trabalho?”.

Existiriam, de acordo com Zarifian, duas possíveis abordagens para dar uma resposta a esta questão. Uma visão estrutural, ou puramente funcional – trabalhar é



ocupar uma função – que raciocina em termos da divisão do trabalho, da coordenação das diferentes tarefas, do controle da execução, sob a marca da prescrição, da reprodução e do desempenho. É uma visão estratégica, que analisa o trabalho como pura relação de forças – trabalhar é resistir a um poder hierárquico. Nesta perspectiva, raciocina-se em termos de dominação, exploração, submissão; aos trabalhadores assalariados não resta outra saída senão resistir, ou utilizar as margens e as brechas que o poder patronal deixa abertas.

Zarifian também opta por uma perspectiva de análise que ressalta o poder da ação, mas aqui buscando resgatar a potência das individualidades que trabalham, numa leitura que atualiza o conceito de mônadas de Leibniz, via Gabriel Tarde, para pensar de maneira bastante inovadora a subjetividade dos trabalhadores³. As individualidades que trabalham, ou singularidades em ação, exercitam e materializam, através do trabalho, a potência do pensamento e a capacidade de dar sentido e engendrar subjetividades, uma ação que se efetua através da interdependência e da cooperação das subjetividades, passando da operação à ação, e do trabalho em equipe à atividade em rede. E o exercício desta potência é primeiro e irremediável, mesmo no caso dos trabalhos mais, digamos, “taylorizados”. Para Zarifian, o trabalho é muito mais invenção do que imitação e reprodução; trata-se de uma multidão de invenções e sua constante difusão e entrecruzamentos na base e na origem de tudo o que os indivíduos produzem, no cotidiano de sua atividade laboral.

Contudo, a importância da invenção não pode ser plenamente compreendida se não se lança mão do conceito de acontecimento – central na proposição de Zarifian e também na de Lazzarato: trabalhar é se confrontar permanentemente com situações imprevistas, interditas, imprevisíveis, e contra-efetuar essas situações e acontecimentos conferindo a eles um sentido humano, e agir em resposta a eles. O trabalho é atravessado por acontecimentos singulares, que obrigam a inventar, a inventar um pensamento, uma linha de ação, a despeito e na contramão de todas as tentativas de racionalização e padronização. Ou seja, o trabalho é visto como produção de possíveis, em que o possível (um produto, um serviço) expressa um mundo que precisa o tempo todo ser criado, um mundo que não é dado a priori. “O mundo, os trabalhadores, os

³ Ver também, a este respeito, *As revoluções do capitalismo* de Maurizio Lazzarato (2006, p. 111).



consumidores, não preexistem aos acontecimentos. São, ao contrário, engendrados pelo acontecimento” (LAZZARATO, 2006, p. 108). Seguindo esta nova perspectiva do trabalho, a invenção e a efetuação dos possíveis é a verdadeira produção, e esta atividade de criação e produção de mundos e subjetividades é apropriada também pela empresa contemporânea.

Mesmo nas fábricas, um dos berços das técnicas disciplinares, a organização do trabalho passa a ser investida da lógica do acontecimento [...] As disciplinas se encarnam dentro de uma tradição de pensamento e de um conjunto de práticas que consideram os acontecimentos como negativos: eles não devem se reproduzir, tudo deve acontecer conforme o que foi previsto e planejado, tudo deve corresponder à normalização do trabalho ... O trabalho torna-se um conjunto de acontecimentos, de coisas que chegam de maneira não previsível, constituindo exceções com relação à situação considerada normal (ZARIFIAN, citado por LAZZARATO, 2006, p. 108-109).

Prosseguindo com a proposição de trabalho como acontecimento, Zarifian diz que a resposta (do trabalhador) ao surgimento do imprevisível, do incerto, dos acontecimentos, é dada pela mobilização da atenção individual e coletiva ao que está se passando, ao que já passou e ao que vai passar, e isso significa invenção, capacidade de agenciamento, de combinações, de fazer acontecer. Acontecimentos e invenções se distribuem ao longo do ciclo de produção e se articulam às rotinas, aos hábitos e às operações codificadas. Marx já havia falado que o trabalho passaria a ser uma atividade de controle da produção, ao invés de uma atividade direta de transformação da matéria e é exatamente isto que estamos vendo acontecer no capitalismo contemporâneo: controlar significa prestar atenção aos acontecimentos, e trabalhar é estar atento aos acontecimentos, quer se produzam no mercado, quer sejam produzidos pela clientela ou no escritório: é colocar em marcha uma capacidade de agir, de antecipar, de estar à altura dos acontecimentos, o que implica poder aprender não só com a experiência, mas com a incerteza e as mudanças, poder tornar-se ativo diante das instabilidades e produzir em conjunto, a partir dos “marcos comunicacionais” e, poderíamos acrescentar, “marcos linguísticos e informacionais”.

Franco Berardi, (2005) refaz a mesma indagação formulada por Zarifian, lançando a pergunta: “O que significa trabalhar hoje? De acordo com Berardi, o trabalho se tornou, por um lado, muito mais uniforme, do ponto de vista físico, ergonômico; e, por outro lado,



o trabalho é hoje muito mais diferenciado no que se refere aos conteúdos que elabora (BERARDI, 2005, p. 38).

O trabalho se tornou parte de um processo mental, elaboração de sinais densos de saber. Tornou-se muito mais específico, muito mais especializado: o advogado, o arquiteto, o técnico de informática e o caixa do supermercado estão diante da tela do mesmo monitor e batem nas mesmas teclas, mas um não poderia nunca assumir o posto do outro, porque o conteúdo de sua atividade de elaboração é irredutivelmente diverso e intransferível (BERARDI, 2005, p. 39).

Conseqüentemente, os trabalhadores contemporâneos tendem a considerar o trabalho a parte mais essencial de sua vida, a parte mais singular e mais personalizada. Exatamente o contrário do que acontecia com o operário industrial, para o qual a jornada de oito horas de trabalho era uma espécie de morte temporária da qual as pessoas se livravam quando soava a sirene de fim de horário.

Assim, o novo trabalhador, o infotrabalhador ou trabalhador high-tech, nas definições propostas por Berardi, empenha na produção, na sua atividade, sua competência singular, suas energias comunicativas, inovadoras, criativas, em suma, o melhor de suas capacidades intelectuais.

Por outro lado, este tipo de trabalhador cada vez mais se considera empresário de si mesmo (e acaba sendo, de fato). Essa “introjeção” de formas de comando produz também o duplo efeito de desestruturar e precarizar ainda mais aqueles que são assalariados e fazer com que os autônomos tenham que se ocupar das coberturas e garantias para suas férias, aposentadoria, pensão etc. Do ponto de vista cultural, o trabalhador autônomo é levado a se identificar psicologicamente com a sua função (como os artesãos pré-industriais), porém tendo que arcar com eventuais êxitos ou fracassos, o que acaba tendo um significado não apenas econômico (BERARDI, 2005, p. 51).

3 – Estudo de caso “O trabalho em rede dos técnicos de informática”

Uma de nossas premissas para o estudo sobre os técnicos em informática é de que esses trabalhadores, em seus diferentes níveis de formação e especialização, são fundamentais para o desenvolvimento do trabalho cognitivo no âmbito das metrópoles. E, embora a presença desse tipo de profissional em grandes cidades como São Paulo e Rio de Janeiro, por exemplo, seja evidente, não dispomos ainda de informações



suficientemente precisas e sistematizadas. No caso específico do município do Rio de Janeiro, nossa hipótese é de que uma boa parte desses trabalhadores se desloque de bairros da Zona Norte (como São Cristóvão) e Oeste do Rio de Janeiro (Campo Grande, Barra da Tijuca, Jacarepaguá) e de alguns municípios da Baixada Fluminense (Nilópolis, Mesquita, Nova Iguaçu) para atender clientes localizados no Centro e na Zona Sul da cidade. A demanda por este tipo de serviço tem aumentado em virtude da democratização da informática, com o barateamento de equipamentos e hardware e a difusão de ambientes operacionais e softwares em sistema de código aberto. Assim, em paralelo à grande difusão da informática nas residências e empresas domésticas, podemos verificar uma grande e constante demanda por serviços de reparos e manutenção (hardware e software).

Outra característica interessante no trabalho dos técnicos em informática é que, por ser a clientela constituída sobretudo por pessoas físicas e por estarem os equipamentos que precisam de manutenção nas próprias residências das pessoas ou escritórios de pequenas empresas, as redes vão se construindo sobretudo a partir de indicações de clientes – o tradicional “boca-a-boca”. Geralmente, prefere-se contratar alguém com referências de pessoas conhecidas para entrar em casa e realizar a manutenção do que consultar listas telefônicas ou anúncios comerciais; neste caso, a indicação e a relação de confiança são elementos fundamentais.

3.1 Objetivos e Procedimentos

O objetivo principal de nosso estudo de caso foi, primeiramente, mapear os serviços técnicos e de suporte em informática em relação ao território compreendido pela RMRJ⁴, para em seguida articular as práticas e processos identificados com os conceitos de território qualificante, trabalho cognitivo em rede no âmbito de uma metrópole como o Rio de Janeiro.

⁴ Estamos considerando a Região Metropolitana do Rio de Janeiro – RMRJ, que abrange os municípios de Belford Roxo, Duque de Caxias, Guapimirim, Itaboraí, Itaguaí, Japeri, Magé, Mesquita, Nilópolis, Niterói, Nova Iguaçu, Paracambi, Queimados, Rio de Janeiro, São Gonçalo, São João de Meriti, Seropédica e Tanguá.



Algumas perguntas como, por exemplo: – Quem são esses profissionais? – Qual sua formação? – Onde se localizam? – Como oferecem seus serviços? – Como organizam suas redes de clientes? – Quais as demandas por serviço mais comuns? – Que tipos de dificuldades e limitações encontram para desenvolver seu trabalho? – ajudaram-nos a construir o instrumento da pesquisa, um questionário semi-estruturado que foi encaminhado aos técnicos que se encaixavam no perfil de trabalhador autônomo ou trabalhador por conta própria. Distribuímos um total de vinte e cinco questionários, privilegiando num primeiro momento os técnicos propriamente autônomos, que não possuem nenhum tipo de vínculo formal de trabalho. Os contatos com este primeiro grupo foram feitos por telefone e/ou e-mail. Posteriormente entrevistamos profissionais que trabalham em empresas e também realizam serviços por conta própria para clientes externos, além da jornada regular nas empresas que os contratam⁵.

Os questionários respondidos foram agrupados de acordo com os dois tipos de situação laboral: (1) técnicos que trabalham unicamente como autônomos; e (2) técnicos que são formalmente empregados e também exercem atividades por conta própria, como vemos nas tabelas 1 e 2 a seguir:

⁵ Tínhamos a expectativa de encontrar um maior número de autônomos entre os profissionais contatados; no entanto, até o momento, dentre os que responderam (dezessete participantes no total), 60% trabalham em empresas e fazem simultaneamente trabalhos externos como autônomos.



Tabela 1

Técnicos que trabalham unicamente como autônomos – Total questionários respondidos 7		
<i>Sexo</i>	Masculino	5
	Feminino	2
<i>Faixa Etária</i>	Até 25 anos	
	25 a 29 anos	
	30 a 35 anos	4
	36 a 40 anos	1
	Acima de 40 anos	2
<i>Formação</i>	Ensino Médio/Profissionalizante	6
	Curso superior – graduação	1
	Pós-graduação	
<i>Tempo de Experiência</i>	Até 5 anos	
	De 5 a 10 anos	2
	Acima de 10 anos	4
	Acima de 20 anos	1
<i>Bairros/localidades atendidas</i>	Bairros da Zona Sul/Rio de Janeiro	
	Barra da Tijuca/Rio de Janeiro	
	Baixada/RMRJ	

Tabela 2

Técnicos empregados em empresas e prestam serviços como autônomos		
Total questionários respondidos 10		
<i>Sexo</i>	Masculino	10
	Feminino	
<i>Faixa Etária</i>	Até 25 anos	1
	25 a 29 anos	3
	30 a 35 anos	4
	36 a 40 anos	1
	Acima de 40 anos	1
<i>Formação</i>	Ensino Médio/Profissionalizante	
	Curso superior – nível graduação	10
	Pós-graduação	
<i>Tempo de Experiência</i>	Até 5 anos	2
	De 5 a 10 anos	2
	Acima de 10 anos	4
	Acima de 20 anos	2
<i>Bairros/localidades atendidas</i>	Bairros da Zona Sul/Rio de Janeiro	
	Zona Oeste/Rio de Janeiro	
	Bairros da Zona Norte/Rio de Janeiro	
	Baixada/RMRJ	
	Itaipava	
	Niterói (Centro, Itaipu, Cambinhas)/RMRJ	



3.2 Discussão dos resultados

No campo das ciências sociais, os pesquisadores, ao empregarem métodos qualitativos, em geral estão mais preocupados com o *processo* do que está sendo objeto de estudo, do que com a estrutura deste mesmo objeto. Busca-se visualizar o contexto e, se possível, estabelecer uma integração empática deste processo que permita melhor compreensão do fenômeno estudado (NEVES, 1996). Em nosso estudo a abordagem é qualitativa; conjugamos elementos descritivos – que pudessem ajudar a situar e contextualizar aquilo que estamos investigando, ou seja, as redes de trabalhadores de informática que atuam no Rio de Janeiro – com elementos interpretativos, que permitissem estabelecer nexos entre o que foi mapeado e as referências teórico-conceituais adotadas.

Após uma primeira leitura mais livre – que Laurence Bardin (1991) define como leitura flutuante⁶ no método de Análise de Conteúdo – selecionamos algumas categorias básicas para nortear nossa reflexão e análise. São elas: sexo, faixa etária; formação/escolaridade; tempo de experiência; bairros/localidades atendidas.

Os questionários já respondidos apontam predominância de profissionais do sexo masculino, mais evidente no caso dos empregados com vínculo formal. Como ainda não obtivemos respostas em número igual para os dois grupos, este resultado não é conclusivo, merecendo análise posterior.

No corte por idade dos profissionais, encontramos um público jovem, com predominância das faixas etárias 25 a 29 anos e 30 a 35 anos.

⁶ Análise de Conteúdo é uma técnica de investigação sistemática dos conteúdos manifestos na comunicação entre pessoas em que o próprio conteúdo constitui o objeto de análise, a partir da qual podem-se fazer inferências de conteúdos psicológicos/psicossociais, nem sempre conscientes, dos sujeitos. Ao analisar a ação comunicativa, o que uma pessoa diz, o pesquisador procura relacionar o que é dito não a um autor individualmente, mas ao processo comunicativo em si mesmo, e aos meios da comunicação. Existem diferentes linhas de sistematização da análise: as que procuram relacionar os conteúdos objeto da análise a um corpo teórico já existente e as que fazem uma leitura *post hoc* do processo comunicacional, deixando que os próprios sujeitos indiquem as pistas, caracterizando-se, desta maneira, como análises abertas e exploratórias. O método apresentado por Laurence Bardin (1991) pode ser considerado um método misto, na medida em que existe sim uma leitura prévia do pesquisador que vai nortear a posterior interpretação dos textos e a construção e organização do conteúdo em torno de categorias temáticas ou, de acordo com a definição da própria autora, uma leitura “flutuante”.



No aspecto de formação e escolaridade, verificamos entre os profissionais exclusivamente autônomos escolaridade de nível médio (apenas um dos respondentes possui nível superior). Este dado, quando cruzado com o tempo de experiência, permitiu inferir que a menor escolaridade é compensada pelo maior tempo de experiência prática. Paralelamente, todos os dez respondentes empregados por firmas possuem graduação, alguns com especialização, o que parece favorecer que iniciem as atividades profissionais mesmo com pouca experiência (dos dez entrevistados, cinco já começaram a trabalhar antes de se formar, como estagiários ou desempenhando outras funções para adquirir “vivência na empresa”).

Além disto, a informação dada por um dos autônomos entrevistados de que há neste meio profissional poucos técnicos com formação especializada e experiência (os que são competentes começam a ser mais requisitados e percebem como mais vantajoso trabalhar por conta própria, em que pese os riscos e a instabilidade inerentes ao fato de terem de construir e administrar suas próprias redes e espaços de atuação), é consistente, por um lado, com o atrativo da maior liberdade e flexibilidade para administrar o tempo dedicado ao trabalho aliado à possibilidade de obter rendimentos maiores do que se estivessem trabalhando exclusivamente para uma empresa. E, por outro lado, diante da instabilidade e mutabilidade que caracterizam o meio das tecnologias da informação e comunicação como um todo e o ambiente da informática em termos mais específicos, a combinação de um contrato de trabalho fixo junto a uma rede de clientes particulares parece ser uma alternativa interessante.

Com relação ao aspecto da distribuição geográfica da clientela ou áreas que cada profissional atende com mais frequência, confirmamos nossa suposição inicial de que os técnicos se deslocam principalmente para bairros da Zona Sul, o Centro, alguns bairros da Zona Norte, como Tijuca, Méier, Madureira, Barra da Tijuca, algumas localidades da Baixada, na Região Metropolitana do Rio de Janeiro, além de alguns bairros e centro de Niterói. Verificamos, além disto, uma relativa correlação entre o local de moradia e/ou do emprego (no caso dos técnicos que também são empregados por empresas) e os bairros ou localidades da clientela.



4 – Algumas conclusões preliminares

Retomamos agora as premissas e o referencial teórico conceitual que embasou nosso estudo de caso e que foram descritos ao longo do artigo. Partimos da hipótese de que boa parte dos técnicos de informática se desloca de bairros da Zona Norte (como São Cristóvão) e Oeste do Rio de Janeiro (Campo Grande, Barra da Tijuca, Jacarepaguá) e de alguns municípios da Baixada Fluminense (Nilópolis, Mesquita, Nova Iguaçu) para atender clientes geralmente localizados no Centro, Barra da Tijuca e na Zona Sul da cidade. Além de confirmar esta distribuição espacial, constatamos que todos os técnicos foram constituindo sua clientela com base em indicação de clientes e amigos, contando com a divulgação boca-a-boca dos seus serviços. Alguns deles, ao iniciarem suas atividades profissionais, relatam ter feito divulgação através de folhetos e cartões de apresentação, muitas vezes distribuídos estrategicamente em pontos de venda de equipamentos e lojas de serviços em informática. Da mesma forma, os que também são empregados em empresas atendem preferencialmente a pessoas indicadas e costumam ser solicitados pelos próprios colegas, que também encaminham pessoas conhecidas e parentes aos técnicos. Chamou nossa atenção o fato de esses serviços serem solicitados e contratados abertamente dentro das empresas onde os técnicos são empregados; mesmo em algumas situações, as máquinas a serem consertadas são deixadas ali pelos clientes externos sem que isto configure conflito de interesses com os empregadores. Um dos respondentes que trabalha em uma empresa de rádio mencionou a existência de um “código de conduta” interno, em que são combinados preços básicos para os serviços mais comumente requisitados. Possivelmente, esta maior liberdade para negociar e contratos serviços “por fora” no próprio ambiente da empresa esteja relacionada ao próprio universo da informática e do suporte tecnológico.

Além disto, a proposta de Philippe Zarifian de pensar o trabalho como acontecimento, recolocando em novos termos as dinâmicas do trabalho enquanto movimento, enquanto acontecimento e devir, possibilitou esboçar algumas considerações que, apesar de ainda não conclusivas, sugerem possíveis desdobramentos e aprofundamentos do estudo proposto.

Em que pese o fato de que não podemos afirmar a existência, em termos absolutos, de predominância quantitativa de trabalhadores autônomos entre os técnicos



de informática que exercem suas atividades na cidade do Rio de Janeiro, os resultados obtidos já nos oferecem algumas pistas interessantes. Em primeiro lugar, permitiram avançar uma nova hipótese de que a combinação do modelo do emprego assalariado com o do profissional autônomo, neste caso, faz com que os dois modelos se alimentem reciprocamente, estabelecendo uma relação de mão dupla. Os técnicos que conjugam os dois modelos de trabalho (prestação autônoma de serviços e prestação com contrato de trabalho), ao mesmo tempo em que se qualificam e se aperfeiçoam, “afinando” sua percepção do que acontece a sua volta no território, também fazem um deslocamento de perspectiva, no sentido de sair de uma posição de “assujeitamento forçado”, como define Zarifian, a uma posição de liberdade, sobretudo na potência do pensamento, da ação, da cooperação dos indivíduos-sujeitos que se constituem como sujeitos justamente nesta relação. Sujeitos que não apenas demandam iniciativas, mas que as exercitam.

Os resultados obtidos até aqui também permitiram confirmar uma conexão entre as novas tecnologias e linguagens, o trabalho em rede, as novas dinâmicas produtivas, e a possibilidade de aprender a partir da instabilidade e das constantes mutações que caracterizam o meio informático, podendo fazer isto coletivamente, nos marcos da cooperação e da comunicação.

Cabe destacar que os conceitos trabalhados por Zarifian mostraram-se de grande utilidade para a compreensão de que maneira o trabalho – em sua dimensão concreta, a prestação de serviços profissionais – vai engendrar todo um conjunto de possibilidades de ação de seus destinatários: usuários, clientes, públicos, territórios. É neste sentido que estamos propondo a ideia de uma relação de mão dupla entre trabalhador/prestador de serviços e o território e as competências mobilizadas por esta relação.

Um segundo aspecto que julgamos interessante mencionar é a possibilidade de estabelecer um nexos entre as atividades e práticas mapeadas pelos questionários e entrevistas com os participantes do estudo e o paradigma do trabalho cognitivo, e do trabalho cognitivo no espaço da metrópole. Com efeito, no cenário das novas dinâmicas e processos produtivos do capitalismo cognitivo existe um elo vinculando essas atividades às novas tecnologias de informação e comunicação, à informática, à virtualização e transmissão de informações por meios digitais, à produção de conteúdos e conhecimento através de redes telemáticas. Se o capitalismo industrial podia ser caracterizado pela



produção de mercadorias, o capitalismo cognitivo produz conhecimentos por meio de conhecimentos, e vida por meio de vida (MOULIER-BOUTANG, 2007; CORSANI, 2003). E se hoje podemos afirmar que a produção de conhecimentos se dá na base de uma acumulação que não se reduz apenas aos meios técnicos materiais, ela implica, sobretudo, uma atividade cerebral coletiva mobilizada em redes digitais interconectadas (MOULIER-BOUTANG, 2007). Ou ainda, os processos produtivos assumem a forma de um “sistema sociotécnico” caracterizado pelas novas tecnologias da informação e comunicação (MOULIER-BOUTANG, 2007). A apropriação dos conhecimentos (um fenômeno infinitamente mais complexo do que a aquisição de informação) e o uso das técnicas são variáveis determinantes do progresso técnico e da inovação. Assim, podemos concluir que o trabalho desenvolvido pelos técnicos em informática em estudo é paradigmático deste novo modo de trabalho conceituado como trabalho cognitivo.

Por outro lado, as novas tecnologias impactam tanto os trabalhadores e agentes das dinâmicas produtivas quanto as próprias organizações e empresas localizadas no território desta produção. Os jornais de grande circulação oferecem um bom exemplo disto: de um processo de produção inteiramente analógico, a produção de um jornal é hoje totalmente digitalizada. O mesmo ocorre com periódicos e publicações acadêmicas e científicas, que estão migrando do meio impresso para o meio digital de maneira cada vez mais evidente. No nosso caso, as organizações que empregam alguns dos profissionais de informática que contatamos também são afetadas por esta crescente demanda por digitalização, e neste ambiente, novas demandas, que ultrapassam as fronteiras da atividade econômica fim de cada uma dessas organizações, também emergem. Esta ideia está consoante com o conceito de organização qualificante de Zarifian, bem como a definição da cidade biopolítica – um outro nome para a metrópole – defendida por Hardt e Negri:

Hoje, finalmente, a cidade biopolítica emerge. Com a passagem à hegemonia da produção biopolítica, o espaço da produção econômica e o espaço da metrópole tendem a se superpor. Não existe mais o muro da fábrica para dividir um espaço do outro, e as “externalidades” não são mais externas ao local da produção que as valoriza. Os trabalhadores produzem através da metrópole, em cada fenda, em cada brecha (HARDT e NEGRI, 2009, p. 251-252).

Com o prosseguimento da pesquisa, pretendemos verificar o crescimento e a extensão dessas redes de cooperação e comunicação no âmbito do trabalho dos técnicos



em informática, independentemente do fato de trabalharem de forma inteiramente autônoma, ou de serem contratados formalmente por empresas e organizações, o que poderia reforçar a ideia de que a fábrica extrapola os seus muros e todo o espaço metropolitano se transforma em espaço de produção biopolítica.

ABSTRACT

The paper addresses the new productive dynamics and labor configurations characteristic of the so called cognitive labor, which has the networks and relations built in the metropolitan territory among its main support. We examined these new configurations in articulation with the thesis of the “qualifying territories”, the place where new competences are modeled and return to the territory in the form of services that hold among their central elements the collaborative intelligence, creativity and innovation. Departing from these assumptions, we initiated a case study focusing the self employed digital workers who bear varied levels of education and specialization, regarded as fundamental agents for the development of the cognitive labor in contemporary metropolises. Preliminary results indicate predominance among these workers of a mix of two regimes of labor: autonomous and salaried, coextensively establishing a bilateral relationship. We could equally confirm the connection between new technologies and languages, collaborative networks, new productive dynamics and the possibility of learning from instability and constant mutations that characterize the informatics environment, rendered possible through the collective action, in the marks of cooperation and communication.

Keywords: cognitive labor – metropolis – qualifying territories – cooperation and creation

5 – Referências

- BARDIN, Laurence. *L'Analyse de contenu*. Paris: Presses Universitaires de France, 1991
- BERARDI, Franco. *A fábrica da infelicidade. Trabalho cognitivo e crise da new economy*. Coleção Espaços do Desenvolvimento. Rio de Janeiro: DP&A Editora, 2005.
- CANCLINI, Nestor Garcia. *Consumidores e Cidadãos*. Rio de Janeiro: Ed. UFRJ, 1995.
- CORIAT, Benjamin. *Pensar pelo Avesso: O modelo japonês de trabalho e organização*. Rio de Janeiro: Revan/UFRJ, 1994.
- CORSANI, Antonella. Elementos de uma ruptura: a hipóteses do capitalismo cognitivo. In: GALVÃO, Alexander Patez; SILVA, Gerardo; COCCO, Giuseppe (Orgs). *Capitalismo Cognitivo*. Rio de Janeiro: DP&A editora, 2003, p. 15-32.
- GORZ, André. *Adeus ao Proletariado – para Além do Socialismo*. Trad. Angela Ramalho Vianna e Sergio Goes de Paula. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1982.



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

HARDT, Michael; NEGRI, Antonio. *Commonwealth*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press, 2009.

HIRSCHMANN, Albert O. *Saída, voz e lealdade. Respostas para o declínio em empresas, organizações e o Estado*. São Paulo: Editora Perspectiva, 1973.

LAZZARATO, Maurizio. *As revoluções do capitalismo*. Coleção A Política no Império. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2006.

MOULIER-BOUTANG, Yann. “A bioprodução. O capitalismo cognitivo produz conhecimentos por meio de conhecimento e vida por meio de vida”. Entrevista *Revista IHU On-Line*, n. 250, de 23/04/2007, p. 5-13, disponível em:
<http://www.ihuonline.unisinos.br/uploads/edicoes/1177359728.74pdf.pdf>.

NEVES, José Luiz. Pesquisa qualitativa – características, usos e possibilidades. *Caderno de Pesquisas em Administração*. São Paulo, vol. 1, n. 3, segundo semestre 1996. Disponível em: <http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/c03-art06.pdf>.

PIORE, Michael J.; SABEL, Charles F. *The second industrial divide*. Nova York: Basic Books, 1984.

RIFKIN, Jeremy. *O fim dos empregos*. São Paulo: Makron Books, 2004.

SANTOS, Milton. *Técnica Espaço Tempo. Globalização e meio técnico-científico informacional*. São Paulo: HUCITEC, 1996.

SILVA, Gerardo. *O Meio Técnico-Científico Informacional e os novos territórios metropolitanos*. Texto inédito. Laboratório Território e Comunicação – LABTeC/UFRJ, 2008.

ZARIFIAN, Philippe. *À quoi sert le travail?* Paris: La Dispute, 2003.

_____. Organização qualificante e modelos de competência: que razões? Que aprendizagens? CEDEFOP – *Revista Europeia-Formação Profissional*, III, n. 5, mai-ago. 1995, p. 5-10, disponível em:
http://www.cedefop.europa.eu/etv/Upload/Information_resources/Bookshop/133/5_pt_zarifian.pdf.