

Celulares Pagos por Empregadores: “Benefício” ou “Malefício”?

Cell Phones Paid by Employers:
a “Benefit” or an “Annoyance”?

Móviles Pagados por Empleadores:
¿“Beneficio” o “Maleficio”?

Lúcia Cipriano &
Ana Maria Nicolaci-da-Costa

Pontifícia Universidade
Católica do Rio de Janeiro

Artigo



Resumo: Ao longo do século XX, os espaços e horários destinados ao trabalho eram isolados daqueles destinados à vida pessoal, familiar ou ao lazer. Na contemporaneidade, no entanto, tornou-se comum atender telefonemas de trabalho nos mais variados locais fora do horário de expediente e até mesmo nas férias. Uma das razões para esse novo tipo de comportamento é a concessão, pelos empregadores, de celulares com contas pagas aos seus funcionários. A presente pesquisa procurou investigar quais são as reações desses funcionários. Para tanto, foram conduzidas entrevistas de perguntas abertas com ocupantes de cargos de níveis gerenciais em empresas particulares do Estado do Rio de Janeiro. Foi possível constatar uma ambivalência generalizada entre os entrevistados. Por um lado, eles consideram tal prática um “benefício”, porque também podem usar o celular da empresa para assuntos pessoais, o que representa uma boa economia. Por outro lado, no entanto, se ressentem da invasão, não remunerada ou previamente acordada, de seu tempo livre. Alguns chegam mesmo a se referir a essa concessão como um “malefício”, ou, ainda mais radicalmente, como uma nova forma de escravidão.

Palavras-chave: Trabalho. Vida pessoal. Contemporaneidade. Celulares.

Abstract: During the 20th century, space and time destined to work were isolated from those destined to personal and family life or to leisure. At present, however, a new kind of behavior has become widespread: answering work phone calls in the most varied places outside working hours and even during vacations. One of the reasons for this new behavior is the handing out, by employers, of free-of-charge cell phones to their employees. The present research aimed at investigating how employees react to such a “gift”. For this purpose, open-question interviews were conducted with employees who occupy managerial positions in private companies in the State of Rio de Janeiro. It was possible to detect a generalized ambivalence among the interviewees. On the one hand, they consider such a practice to be a “benefit” because they can also use the company’s cell phone for personal matters and this represents good savings. On the other hand, however, they resent the unpaid and not previously agreed to invasion of their free time. Some participants even referred to such a concession as an “annoyance” while others, more radical, said this was a new form of slavery.

Keywords: Work. Personal life. Present days. Cell phones.

Resumen: A lo largo del siglo XX, los espacios y horas destinadas al trabajo eran separados de aquéllos destinados a la vida personal, familiar o al ocio. En la contemporaneidad, sin embargo, se ha hecho común atender llamadas telefónicas de trabajo en los más variados lugares fuera de la hora de recurso e incluso en las vacaciones. Una de las razones para ese nuevo tipo de comportamiento es la concesión, por los empleadores, de móviles con cuentas pagadas a sus empleados. La presente pesquisa buscó investigar cuales son las reacciones de estos empleados. Para ello, fueron dirigidas entrevistas de preguntas abiertas con ocupantes de cargos de niveles gerenciales en empresas particulares del Estado de Río de Janeiro. Fue posible constatar una ambivalencia generalizada entre los entrevistados. Por un lado, consideran tal práctica un “beneficio”, porque también pueden usar el móvil de la empresa para asuntos personales, lo que representa una buena economía. Por otro lado, sin embargo, se resienten de la invasión, no remunerada o previamente acordada, de su tiempo libre. Algunos llegan incluso a referirse a esa concesión como un “maleficio”, o, aún más radicalmente, como una nueva forma de esclavitud.

Palabras clave: Trabajo. Vida personal. Contemporaneidad. Móviles.

Quando uma sociedade está em processo de mudança radical, a vida de seus membros também está sujeita a sofrer transformações do mesmo porte. Quando a mudança é gerada por novas tecnologias que alteram os modos de produção, a esfera do trabalho obviamente se torna particularmente sensível a essas transformações (Castells, 1999; Kumar, 1997; Prost, 1992; Santana & Ramalho, 2004; Sennett, 2004).

É fato conhecido que a descoberta de fontes inanimadas de energia, no final do século XVIII (vapor) e XIX (eletricidade), deu origem às primeiras grandes indústrias e também às longas horas de trabalho repetitivo nelas executado. Esse tipo de trabalho, característico do período que se seguiu à Revolução Industrial, teve ainda outras conseqüências de monta para a força de trabalho de então.

Uma delas diz respeito à inserção do trabalho na vida do trabalhador como um todo. Tomemos como exemplo os artesãos. Antes do processo de industrialização, seu trabalho se fundia com sua vida familiar. Trabalhavam, moravam e descansavam num mesmo espaço sem que houvesse separações de horários destinados a uma ou outra atividade (um alfaiate, por exemplo, recebia seus clientes no mesmo lugar onde morava, e isso podia acontecer enquanto a esposa servia a mesa para o almoço).

A instalação das primeiras indústrias nos grandes centros urbanos mudou substancialmente essa realidade. Atraídos por melhores oportunidades de vida em troca de sua mão-de-obra, levas consecutivas de artesãos e trabalhadores rurais rumaram para essas cidades e engrossaram a mão-de-obra que operava as indústrias (Nisbet, 1966). Depararam-se, então, com uma nova concepção de trabalho, que tinha influência direta em outros setores de suas vidas, notadamente naqueles relacionados ao convívio familiar e ao descanso. Nessas primeiras grandes metrópoles, havia lugares e horas destinados a praticamente tudo, e, portanto, também ao trabalho, à vida em família e ao repouso. Estes não mais se mesclavam nos mesmos espaços e horários. Locais e horários haviam se especializado, sendo dedicados especificamente ao exercício de cada uma dessas atividades (Dumazedier, 2000; Prost, 1992; Santana & Ramalho, 2004).

Ao descrever essas mudanças, Prost (1992) comenta que elas ocorreram em função de um duplo movimento de separação e especialização dos espaços, associados a uma diferenciação das normas que vigoravam em cada um dos novos espaços especializados.

(São mudanças que ocorrem em) um duplo movimento... um movimento de separação e especialização dos espaços: os

locais de trabalho já não são mais os da vida doméstica.... essa diferenciação dos locais vem acompanhada por uma diferenciação das normas: o universo doméstico se liberta de regras anteriormente ligadas ao trabalho que ali se realizava, ao passo que o mundo do trabalho passa a ser regido... por contratos coletivos. (p. 21)

De fato, não somente os antigos artesãos ou camponeses mas, como se tornou evidente no decorrer do século XX, praticamente todas as categorias de trabalhadores tiveram que absorver uma nova concepção de trabalho, na qual essa atividade era isolada das demais que compõem a vida de todos os homens e mulheres. Na maioria das vezes, o trabalho saiu do ambiente doméstico e migrou para as grandes fábricas, os escritórios ou as empresas. A jornada de trabalho deixou de ser flexível para ter início, meio e fim ditados por horários e normas rígidas, inclusive com horas previamente estipuladas para as refeições. A remuneração passou a ser fixa e previamente estipulada. Todas essas mudanças, por sua vez, levaram ao surgimento da, até então inexistente, noção de tempo livre – aquele não dedicado ao trabalho e que pode ser destinado ao lazer (Dumazedier, 2000).

Não são, no entanto, a Revolução Industrial ou a inserção do trabalho na vida de milhões de trabalhadores ao redor do mundo ao longo do século XX que nos preocupam. Estas só foram resgatadas para mostrar o poder transformador – a curto, médio e longo prazo – que tem uma revolução tecnológica, quando esta introduz transformações nos meios de produção.

Em pauta, no presente trabalho, está outra revolução – a Revolução Digital – que, tal como a Revolução Industrial, vem gerando transformações em todas as áreas do cotidiano contemporâneo (Nicolaci-da-Costa, 2002). De modo análogo ao que aconteceu antes, muitas dessas transformações ganham

Como conseqüência, não são poucos os que acham que eles devem estar sempre disponíveis, sempre passíveis de serem acessados a qualquer momento através dos muitos recursos de comunicação à distância existentes: do fax ou email ao MSN ou torpedo, do telefone fixo ao telefone celular, etc.

(Moura & Mantovani, 2005).

visibilidade nas formas pelas quais o trabalho se insere na vida de diferentes tipos de trabalhador. Desta feita, no entanto, dadas as características das novas tecnologias digitais, essa visibilidade se torna ainda maior no caso daqueles que ocupam cargos nos quais a circulação da informação e o contato fácil com clientes, fornecedores e funcionários é fundamental. Vejamos.

A Revolução Digital, por muitos vista como tendo tido início na década de 1970, com a criação dos micro-computadores (Leitão & Nicolaci-da-Costa, 2001), caracteriza-se principalmente pela integração promovida pela interconexão em rede desses computadores bem como pelos progressos das telecomunicações (Castells, 1999; Giddens, 1991; Nicolaci-da-Costa, 2002; Vieira & Vieira, 2004). Estas derrubam fronteiras, muralhas e paredes, fazem pouco das distâncias e dos obstáculos geográficos, fundindo áreas e espaços antes independentes (Bauman, 2001; Meyrowitz, 1999).

Quando inseridas no âmbito do trabalho, essas inovações tecnológicas que se sucedem velozmente vêm tendo conseqüências bastante dramáticas. Para atuar na nova economia global, incorporando as novas tecnologias e sob o imperativo da redução de custos, as empresas se viram obrigadas a reduzir o número de postos de chefia e a aumentar a contratação de especialistas. Essa reestruturação, por sua vez, exige: (a) a constante reorganização das equipes em torno de processos e não mais de tarefas, (b) a redistribuição de responsabilidades de modo a agilizar as tomadas de decisões, (c) a avaliação periódica do desempenho dos funcionários e (d) treinamentos constantes para mantê-los atualizados. Trocando em miúdos, a velocidade com que se sucedem as mudanças bem como as demandas por elas colocadas acarretam a necessidade de reestruturação constante das atividades

produtivas e da forma de gestão dos trabalhadores (Castells, 1999; Giddens, 1991; Kumar, 1997; Sennett, 2004).

Várias profissões, atividades e serviços tornaram-se obsoletos e vários outros despontaram como necessários. Diante da progressiva automatização de muitas formas de trabalho (um bom exemplo é o caixa eletrônico dos bancos) e da substituição do homem por máquinas, uma parcela significativa da força de trabalho atuante em empresas foi deslocada para as áreas de criação de novos produtos e para a administração dos negócios e das pessoas.

Produtos, serviços e atividades sempre novos se tornaram a regra do jogo. O mercado de trabalho precisa estar em constante transformação para satisfazer os desejos dos clientes e as aspirações dos acionistas, que são os donos das empresas. Claro está que isso, por sua vez, cria a exigência de que muitos dos trabalhadores dessas empresas (bancos, grandes redes varejistas, empresas de telecomunicações, etc.) e também das indústrias de hoje sejam polivalentes, criativos e flexíveis. Esses mesmos trabalhadores devem, ainda, estar sempre sintonizados com as últimas notícias e tendências e sempre prontos para dar respostas imediatas em um mundo que não sabe mais esperar. Como conseqüência, não são poucos os que acham que eles devem estar sempre disponíveis, sempre passíveis de serem acessados a qualquer momento através dos muitos recursos de comunicação à distância existentes: do fax ou *email* ao MSN ou torpedo, do telefone fixo ao telefone celular, etc. (Moura & Mantovani, 2005).

Em primeira ou em segunda mão, todos nós conhecemos essa realidade. O que desconhecemos é como reagem à necessidade de estarem sempre disponíveis os próprios funcionários de quem isso é esperado ou exigido, como, por exemplo, aqueles que

ocupam cargos gerenciais em grandes empresas. Para obter algumas respostas, realizamos o presente estudo, tendo como foco a comunicação via telefones celulares em razão da sua onipresença (Katz & Aakhus, 2002; Ling, 2004; Nicolaci-da-Costa, 2004; Sorensen, 2006) e da observação informal de que o tempo antes reservado ao lazer vem sendo progressivamente interrompido por telefonemas de trabalho.

Metodologia

Tendo em vista que tínhamos como objetivo explorar uma realidade ainda muito recente e, portanto, pouco estudada na literatura especializada, o Método de Explicitação do Discurso Subjacente (MEDS) (Nicolaci-da-Costa, 2007) se apresentou como particularmente adequado, isso porque é um método qualitativo que procura conhecer aquilo que é novo e, portanto, desconhecido, a partir de entrevistas abertas.

Participantes

A pesquisa foi realizada com funcionários que possuem suas contas de celulares pagas por suas empresas. Dado que desejávamos investigar a interpenetração de áreas e horários de trabalho, vida familiar e lazer (outrora bastante distintas, como vimos na introdução), foram recrutados somente funcionários que tivessem filhos.

Os entrevistados trabalhavam em empresas privadas dos ramos de petróleo e gás, telecomunicações, serviços e varejo, sediadas no Estado do Rio de Janeiro. Ocupavam cargos de níveis gerenciais (coordenadores, gerentes e diretores). Todos tinham mais de nove anos de mercado de trabalho e possuíam nível superior completo em Engenharia, Psicologia, Administração de empresas, Economia ou Direito. Atuavam em áreas diversas: segurança e meio ambiente, instalações industriais, recursos humanos,

administração, vendas, marketing, varejo e consultoria de serviços. Quatro eram homens e seis eram mulheres, e tinham entre 32 e 51 anos de idade. Desses entrevistados, 5 possuíam celulares próprios há 11 anos, e os demais há pelo menos 8 anos. O tempo de posse de celulares disponibilizados e pagos pela empresa oscilava entre 4 e 9 anos. Para preservar seu anonimato, a todos foram atribuídos nomes fictícios.

Coleta de dados

Os dados foram coletados a partir de entrevistas presenciais realizadas individualmente. Três entrevistas-piloto, com pessoas que possuíam perfil análogo ao dos participantes, serviram para orientar as questões que compuseram o roteiro final.

As entrevistas foram realizadas em horários e locais (com privacidade e pouco ruído) escolhidos pelos próprios participantes: restaurantes, residências e escritórios, o que possibilitou que elas ocorressem em clima de descontração e informalidade. Duraram em média 45 minutos, e nenhum participante objetou à sua gravação em áudio.

O roteiro era dividido em duas partes. A primeira era composta por perguntas que visavam coletar dados objetivos tais como idade, ocupação profissional, ramo da empresa no mercado, número de filhos e idade dos mesmos, tempo de posse de celular próprio, tempo de posse do celular concedido pela empresa, área da empresa na qual o entrevistado trabalha e atividades desempenhadas pelo mesmo na empresa e na família.

Já a segunda, que servia de base para a coleta de dados subjetivos (opiniões, sentimentos, reações, etc.), era composta por itens (e não por perguntas prontas) a serem expandidos somente durante as entrevistas. De acordo com os princípios do

MEDS, tal procedimento visa a respeitar o fluxo do raciocínio do entrevistado e não comprometer a naturalidade do diálogo. Assim sendo, a ordem das perguntas podia variar de entrevista para entrevista. Todos os itens, no entanto, deviam ser abordados em todas as entrevistas.

Segue-se uma lista desses itens. Mesmo quando não previsto no roteiro, qualquer um deles podia ser seguido de perguntas de esclarecimento (Por quê?, Quando?, Como?, Dá para explicar melhor?):

- 1) Qual uso o entrevistado/a faz do celular;
- 2) quais são as principais utilidades do celular para ele/a;
- 3) qual número de telefone costuma disponibilizar primeiro aos amigos, colegas de trabalho e familiares: o fixo do trabalho, o residencial ou o celular; por quê;
- 5) se o/a entrevistado/a desliga o celular; em caso positivo, quando e por quê;
- 6) com quem costuma falar no celular;
- 7) quais os principais assuntos de que costuma tratar no celular;
- 8) se atende todas as ligações que recebe no celular; em caso negativo, quais critérios adota;
- 9) como reagiu quando a empresa comunicou a concessão do celular e o pagamento da conta;
- 10) se foi feito algum acordo entre o entrevistado e a empresa para a utilização do celular; em caso positivo, qual;
- 11) se já aconteceu de o chefe ou colegas de trabalho procurarem o/a entrevistado/a fora do horário de expediente da empresa; em caso positivo, para quê e como reagiu;
- 12) se já aconteceu de a família estabelecer contato com o entrevistado pelo celular em horário de trabalho; em caso positivo, por quê e como reagiu;
- 13) quais são as vantagens e desvantagens da prática de concessão de celulares com conta paga pela empresa;
- 14) qual o papel que o celular tem na vida pessoal e profissional do/a entrevistado/a;
- 15) como era o trabalho antes do advento do celular;
- 16) como conduzia os problemas pessoais, no ambiente de trabalho, antes da existência do celular;

17) se, em algum momento antes desta entrevista, o/a entrevistado/a havia pensado sobre questões que envolvem o uso do celular, a vida profissional e a vida pessoal;- 18) como o/a entrevistado/a se sente quando esquece o celular em casa ou no trabalho.

Análise dos dados

A análise dos dados ocorreu após a transcrição de todas as entrevistas. Uma vez transcritas, as respostas foram agrupadas de acordo com os tópicos do roteiro. A partir desse agrupamento, foi realizada a análise interparticipantes, conforme previsto no MEDS (Nicolaci-da-Costa, 2007). Tal análise consiste em uma comparação entre as respostas dadas por todos os participantes a cada um dos itens do roteiro em busca das recorrências nos discursos dos entrevistados, recorrências essas que geram as primeiras categorias de análise a serem utilizadas na pesquisa.

A seguir, foi realizada a análise intraparticipantes, feita a partir da leitura das respostas individuais de cada sujeito ao roteiro como um todo. Além de fornecer novas categorias, essa última análise possibilita identificar conflitos individuais e contradições nos discursos dos entrevistados.

Resultados

O papel do celular na vida dos entrevistados

Todos os entrevistados admitem que o celular ocupa um papel central em suas vidas e lhes trouxe benefícios. Dentre estes, os mais citados são a maior agilidade e mobilidade, tanto na vida pessoal quanto profissional, e a possibilidade de estarem sempre informados sobre os assuntos de seu interesse.

Mariana (advogada, de 32 anos) resume bem o que está presente na fala de todos: *"Acho que é fundamental! Não consigo imaginar a minha vida hoje... sem o telefone celular..."*

porque é uma forma de você resolver as coisas a tempo e hora”.

Fernanda (psicóloga, de 39 anos) dá um depoimento com o mesmo teor. Para ela, o celular é tão importante como uma carteira de dinheiro:

Eu trabalho 10 horas por dia... Se eu saio sem o meu telefone e acontece alguma coisa, as pessoas vão ligar para mim e não vão me encontrar. Pode ser algo urgente, e eu não vou conseguir resolver. Então, dá até uma angústia... Como se estivesse faltando a carteira de dinheiro.

Outros, como Bruno (engenheiro, de 46 anos), apesar de verem o celular como fundamental revelam que nem sempre eles traz paz de espírito: “(Ele) é tudo! Ele acaba comigo! Ele paga o meu salário. Ele não me deixa dormir, me acorda no meio da noite. Ele me traz problemas de pessoas que eu não tenho nada a ver”.

Na realidade, as mudanças geradas pelos celulares nas vidas dos entrevistados foram tão profundas que, mesmo antes das entrevistas, praticamente todos já haviam lhes dedicado algum tempo de reflexão, com resultados bastante ambivalentes.

Andréa (psicóloga e gerente de RH, de 37 anos) revela que já havia pensado muito sobre essas mudanças porque “ele (o celular) toca e incomoda muito. Pelo menos para mim, quando o telefone toca, é sinal de incômodo. Mas, por outro lado, ele trouxe muita coisa legal. Então a gente acaba fazendo uma análise, mesmo”.

Henrique (economista, de 34 anos), por sua vez, faz comentários do seguinte tipo:

O celular invade a sua vida, né? Ele rompe uma privacidade, né? Que você antes tinha e hoje você não tem. Então

a gente tá aqui agora e o telefone pode tocar, né? Então interrompe, aí você vai ver quem é... E perai que eu tenho que atender.

Mas é Joana (administradora de empresas, de 51 anos) que mostra ter se dedicado mais ao assunto. Sua resposta, ambivalente como as demais, é cheia de pequenas ironias salpicadas de gargalhadas:

Já (pensei sobre o assunto) várias vezes. E acho... que veio para piorar a vida da gente (dá uma gargalhada). A minha piorou muito... Você fica com o telefone ligado... Aí você está lá conectado, aí você tá com alguém, tá com o seu marido... trepando... toca o telefone, aí você automaticamente vai olhar o que é. Acabou, já mixou.

Para se defender desse tipo de invasão, Joana é uma das poucas participantes que afirma desligar o celular. Em suas próprias palavras:

Na hora em que eu vou fazer alguma coisa assim, eu desligo o celular. É a hora em que eu desligo... Essa hora, ela é minha. Não abro mão. Então, o telefone não me impede de trepar (outra gargalhada). O resto talvez impeça.

A maior utilidade do celular para os entrevistados

Quando questionados sobre com quem falam no celular, os entrevistados disseram que com todos: pais, amigos, parentes, cônjuges, filhos, chefes, colegas de trabalho, babás, conhecidos e desconhecidos. Entretanto, talvez porque estivessem se referindo à utilização de aparelhos cedidos e pagos por suas empresas, praticamente todos os entrevistados afirmaram que o celular é útil, principalmente para o trabalho.

De fato, um exame de seus depoimentos permite detectar sua grande disponibilidade para as pessoas com quem trabalham. Pietra

(gerente de vendas, de 34 anos) é um exemplo disso. Revela: “(Falo com) todos. Mas o pesado mesmo é trabalho”.

Jesus (engenheiro, de 39 anos) também aponta o trabalho como a principal utilidade do celular. E mostra como este se tornou uma ferramenta indispensável para ele. Jesus usa seu celular para “lay-outs, obras, orçamentos, cronogramas, aprovações de requisições de serviços e pedidos... Decisões que a empresa às vezes precisa. Basicamente isso!”

Segundo a maior parte dos entrevistados, outra importante função do celular é a mobilidade que ele oferece. Pode-se trabalhar em qualquer lugar. Matheus (gerente de engenharia, de 32 anos) é especialmente contundente quando se refere à mobilidade como a maior utilidade do celular: “(A maior utilidade do celular) é a mobilidade. Falar sem ter que levantar e procurar um orelhão. É receber uma ligação sentado num banco de aeroporto. É receber uma ligação e não terem que te procurar num estabelecimento gigante, que são os que a gente trabalha”.

Ligações de familiares nos horários de trabalho

O uso para o trabalho não esgota, no entanto, as utilidades do celular fornecido pelas empresas para os nossos entrevistados. A família também ocupa um lugar de destaque nesse uso. Todos os participantes relataram já ter recebido ligações de seus familiares ou empregados domésticos (principalmente babás) nesses celulares e durante o horário de trabalho. Quando isso acontece, todos atendem prontamente. Em poucos casos, em reuniões em que não é possível falar ao celular, enviam mensagens de texto, perguntando se é urgente e avisando que estão em reunião.

Fernanda (psicóloga, de 39 anos), por exemplo, afirma que, mesmo quando está em reunião, atende as chamadas feitas por seus familiares: “Eu atendo e digo que eu ligo mais tarde. E, se for urgente, peço licença e tento resolver da melhor forma possível”.

Andréa (psicóloga e gerente de RH, de 37 anos) é outra entrevistada que afirma receber

muitas ligações dos meus filhos para pedir coisas, perguntar onde estão as coisas, se podem descer para brincar... O meu marido liga muito. Geralmente para combinar se vamos fazer alguma coisa, o que falta para comprar no supermercado, se vai me buscar no trabalho.

Somente Joana (administradora de empresas, de 51 anos) admite que principal utilidade do celular (o da empresa) é o contato com a família em primeiro lugar. Ela afirma usar o celular primordialmente:

Para controlar a minha casa... porque eu fico mais tranqüila... Tenho um celular com o meu filho e um celular com a empregada. E esse celular que fica com a empregada ele também serve para eu ligar da rua ou ela ligar para mim... Então o celular serve para controlar a casa, a empregada e o meu filho.

Ligações de trabalho nos momentos de descanso e folga

Da mesma forma que todos já receberam telefonemas de familiares durante o horário de trabalho, todos também afirmaram já terem sido contatados por seus chefes ou colegas de trabalho fora do horário de expediente, finais de semana, feriados e férias.

Joana (administradora de empresas, de 51 anos) revela que já foi contatada por colegas de trabalho várias vezes em seu horário de folga. Demonstra indignação a esses contatos:

Não sei lhe falar... eu acho um absurdo... sábado, domingo já fui acessada, feriado eu já fui acessada, de férias, também. Eu estava de férias no Piauí...estava indo ver umas rendeiras... num bugre... e me liga um diretor dizendo assim: "acabei de ser demitido e estou ligando para lhe comunicar".

Quanto a serem contatados pelos próprios chefes fora do horário de trabalho ou nas férias, no entanto, a maioria considera normal. A possibilidade de o chefe não fazer contato é vista, inclusive, com algum temor ou preocupação. Bruno (engenheiro, de 46 anos) dá um bom exemplo dessa preocupação: *"Eu até sinto falta quando ele não me liga... (risos). O que está havendo com ele?"*

Pietra (gerente de vendas, de 34 anos) se destaca dos demais entrevistados na medida em que não considera tão normal receber ligações do chefe fora do horário de expediente. Mesmo assim, acha que tem a obrigação de atender: *"Atendo. É desagradável, mas é meio que obrigação você atender. Porque muita coisa acontece no sábado... Então atendo sem muito ressentimento (risos)".* O curioso é que Pietra reconhece que ela mesma procura os membros de sua equipe nas horas de folga destes para saber como estão as vendas. E responsabiliza o celular por essa prática: *"É difícil desligar quando você tem uma ferramenta dessas na mão, né?"*

Em relação ao contato de subordinados e pares, a receptividade diminui, mas não desaparece. Mariana (advogada, de 32 anos), que sempre atende seu chefe, também considera natural atender as ligações dos colegas. Justifica inclusive as ligações que recebe nas férias: *"o que acontece é (que) grande parte da empresa não sabe que*

você está de férias. E como a gente tem o hábito de se falar pelo celular, as pessoas automaticamente telefonam como se você estivesse trabalhando".

A concessão de celulares pelas empresas: vantagens e desvantagens

Dado que todos os participantes tinham um celular concedido pela empresa em que trabalhavam, foi-lhes solicitado que dessem suas opiniões sobre essa prática, à qual as empresas freqüentemente se referem como um "benefício" para o funcionário.

Em sua maioria, os entrevistados disseram gostar dela por duas razões principais: porque podem usar o celular cedido para fazer ligações pessoais e porque acreditam que usariam seu próprio celular para objetivos de trabalho de qualquer forma. As palavras de Andréa (psicóloga e gerente de RH, de 37 anos) resumem o que todos acham: *"A grande vantagem é a economia da nossa parte... É uma grande economia!"*

Vários, no entanto, além de prós, vêm muitos contras em relação a essa prática, tanto do seu próprio ponto de vista quanto do ponto de vista da empresa.

Henrique (economista, de 34 anos), por exemplo, diz:

Tem o lado do benefício, sim, mas você acaba tendo necessidade de falar o tempo todo. E a mobilidade, que você acaba tendo também. É... um ônus que a empresa tem... para ela ter um bônus de ter lá uma pessoa com agilidade, podendo ser contatada pelos clientes a qualquer momento.

Alexandra (gerente de serviços, de 34 anos) também faz comentários sobre os ônus e os bônus dessa prática. Distingue também "regimes de concessão" na medida em que

a alguns o celular é cedido por 24hs diárias, enquanto outros têm que devolvê-lo no final do expediente. Segundo ela:

Era necessário. Assim... a gente diz que não é benefício, né? Que acaba sendo malefício... que invade muito... Se a empresa não cedesse o telefone, ... eu ia receber uma ligação e querer retornar para outro Estado? la gastar a minha conta pessoal? Então, é necessário! Eu achei normal. E a empresa concede para alguns cargos, o uso 24 horas, para a vida pessoal. A minha equipe não tem. Sete horas da noite eles entregam o celular. Não levam para casa. Respeita mais a privacidade deles.

Andréa (psicóloga e gerente de RH, de 37 anos) retoma a questão do respeito à privacidade levantada por Alexandra e revela como é difícil estabelecer limites que preservem o funcionário quando a conta é paga pelo empregador: “

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

Outra entrevistada chega a fazer uma analogia entre a relação que o empregado estabelece com a empresa que lhe fornece o celular e a relação do escravo com o seu dono. Em ambos os casos, segundo ela, não há horas reservadas ao descanso:

Você fica um pouco escrava dessa relação. Eu acho que essa é a grande desvantagem. Por mais que isso seja uma convenção, eu acho que é praticamente uma escravidão, porque, mesmo nos horários que são fora do seu trabalho, você se sente obrigado a manter o celular ligado. (Mariana, advogada, 32 anos)

Já Joana (administradora de empresas, de 51 anos), que é alta executiva do mercado, com mais de 30 anos de carreira na área de recursos humanos, faz considerações que mostram como também é difícil (porque inédita) a posição das empresas:

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

Como que concordando com o depoimento de Joana, a maioria dos entrevistados disse não existir acordo formal entre eles e suas empresas para a utilização do celular. Os poucos entrevistados que mencionaram algum tipo de acordo relataram alguma conversa com conteúdo implícito. Isso foi o que ocorreu com Bruno (engenheiro, de 46 anos):

O diretor conversou comigo da importância do celular, e eu falei com ele que eu ia usar o celular basicamente para a área de trabalho. É lógico que eu teria que fazer algumas ligações pessoais, até mesmo porque tô viajando... (e) fico no trabalho várias vezes até uma, duas da manhã. Então eu vou ter que ligar para a minha casa.

Discussão

O século XX foi vivido quase integralmente sob a égide dos poderes centrais, hierarquias, regras, barreiras, fronteiras, etc. que caracterizavam a modernidade (Bauman, 2001; Deleuze & Guattari, 1997; Eagleton, 1996). Nesse período, buscava-se a ordem que, pensava-se, impelia o progresso. A exceção foram suas últimas décadas, em que as transformações que vieram a caracterizar a contemporaneidade começaram a ocorrer.

Já a contemporaneidade – ou a pós-modernidade, na denominação de alguns (Bauman, 2001; Eagleton, 1996) – tem como características principais a descentralização, a organização em rede, a virtualização de vários aspectos da vida em sociedade, a diluição de barreiras ou fronteiras e a aceleração do processo de globalização. Por isso mesmo, são freqüentes as referências à sua liquidez (Bauman, 2001) ou à ausência de estrias, que a torna um espaço “liso” (Deleuze & Guattari, 1997).

A passagem da modernidade para a pós-modernidade, no entanto, não se deu da noite para o dia e ainda não se consumou de todo. Vários dos aspectos que caracterizavam o período moderno já desapareceram, mas outros ainda persistem (embora muitos destes também estejam em vias de desaparecer). De modo análogo ao que Prost (1992) descreve na citação usada na introdução deste artigo, essa transição é fruto de movimentos múltiplos. No caso atual, ela é o resultado de, entre outros, vários processos de diluição de fronteiras e interpenetração ou fusão de áreas, experiências ou setores antes relativamente independentes (Meyrowitz, 1999).

Essas observações e considerações teóricas já nos fornecem alguns subsídios para interpretar os resultados que obtivemos na pesquisa apresentada. É, todavia, o trabalho de Meyrowitz que se destaca como

particularmente pertinente para nossas interpretações na medida em que se dedica explicitamente a compreender os processos de interpenetração de áreas e experiências consideradas distintas no período moderno (como, por exemplo, as de público e privado, as de trabalho e tempo livre, etc.).

Meyrowitz (1999) parte da premissa de que:

Todo sistema natural e social é definido por suas membranas – aquilo que separa o que “ele é” daquilo que “ele não é”. Do organismo mais simples ao incrivelmente complexo ser humano... as fronteiras entre o interior e o exterior são características básicas. (p. 45)

Essas membranas, no entanto, são capazes de se transformar, impermeabilizando-se (como aconteceu no período que se seguiu à Revolução Industrial) ou aumentando sua porosidade.

E é neste ponto que podemos visualizar o processo que perpassa todos os resultados coletados. Setores da vida que, no período que se seguiu à Revolução Industrial, haviam sido progressivamente isolados por membranas impermeáveis, como os do trabalho, da vida em família e do lazer, deixaram de sê-lo. As membranas que os insulavam ao longo do período moderno tornaram-se porosas e permitiram sua interpenetração neste mundo pós-moderno e liquefeito no qual vivemos nossos dias. Nesse processo, as tecnologias – notadamente, no presente caso, a telefonia celular – tiveram e continuam tendo um papel extremamente importante.

Nossa pesquisa teve a felicidade de tornar visível esse aumento progressivo da porosidade de membranas antes impermeáveis (que acontece em inúmeros outros setores da vida contemporânea) em uma área antes particularmente bem insulada – a área do trabalho – protegida que era por uma rigorosa legislação.

A partir do uso que nossos entrevistados fazem dos celulares pagos que recebem das empresas nas quais trabalham, foi-nos possível mostrar o quanto a vida familiar penetra o âmbito do trabalho e, principalmente, o quanto o trabalho penetra o âmbito da vida pessoal e familiar, os horários livres, o lazer, o descanso, a até mesmo as férias dos funcionários.

Para todos os entrevistados, o celular se tornou um acessório indispensável, quer na vida pessoal, quer na profissional. Praticamente todos, no entanto, vêm com ambivalência a concessão de celulares pagos por suas empresas. Por um lado, percebem, nessa concessão, o bônus da economia de não terem que pagar uma conta pessoal (que fica, por assim dizer, embutida na da empresa). Por outro lado, no entanto, não lhes passa despercebido o quanto suas horas livres e até mesmo suas férias podem ser invadidas por problemas de trabalho sem que isso seja pré-acordado ou remunerado.

Alguns entrevistados mostram indignação em relação a esse tipo de invasão e chegam a falar de uma nova forma de escravidão. Outros mencionam como todas essas mudanças também não são fáceis para as empresas. Talvez porque sejam realistas ou talvez porque sejam jovens demais para terem conhecido uma realidade diferente, poucos reclamam da falta da proteção anteriormente dada pelos sindicatos. Mesmo assim, houve pelo menos uma menção à ausência de leis que regulamentem as horas extras trabalhadas durante o tempo antes zelosamente destinado ao repouso ou ao lazer. A membrana que separava o trabalho da vida pessoal/familiar e do lazer definitivamente se tornou porosa no caso dos nossos entrevistados.

Momentos de transição são difíceis, e, embora se sentindo invadidos, alguns participantes da pesquisa são capazes de registrar isso. De uma forma bastante equilibrada, demonstram ter consciência de que o quadro atual é inevitavelmente confuso para todos. Procuram, portanto, considerar a situação adotando também o ponto de vista da empresa (o que, por sua vez, pode indicar que a clássica oposição que separava empregadores de empregados também está sofrendo um processo de erosão).

Mais uma vez de forma análoga aos dias que se seguiram à Revolução Industrial, a confusão reinante é grande. Os critérios que norteavam o trabalho na era moderna ainda não desapareceram de todo, como deixam evidente tanto a expectativa generalizada de nossos entrevistados de que as horas extra-expediente são de propriedade dos funcionários quanto a atitude das empresas de que não é necessário remunerar horas extra gastas ao telefone. Concomitantemente, a entrada em operação de novos critérios é revelada por esses mesmos entrevistados quando se sentem obrigados a atender telefonemas do trabalho durante suas horas livres, uma vez que seus celulares lhes foram concedidos por suas empresas.

Como afirmou uma das entrevistadas: *"Ninguém sabe muito bem ainda lidar com esse... com essa questão do celular. Eu acho que é uma questão difícil"*. Ela parece ter razão. Não há como prever o que vai acontecer nem mesmo em um futuro próximo. Assim sendo, o que podemos fazer no momento é simplesmente revelar, como tentamos fazer neste artigo, o que já está acontecendo.

Lúcia Cipriano

Mestre em Psicologia, pesquisadora do Núcleo de Estudos sobre Tecnologia e Subjetividade do Departamento de Psicologia da PUC-Rio.

Ana Maria Nicolaci-da-Costa¹

Psicóloga, PhD. em Psicologia pela Universidade de Londres, professora e coordenadora do Núcleo de Estudos sobre Tecnologia e Subjetividade do Departamento de Psicologia da PUC-Rio.

Endereço para envio de correspondência:

Departamento de Psicologia da PUC-Rio - Rua Marquês de São Vicente, 225 – Gávea. Cep: 22543-900 – Rio de Janeiro – RJ.

E-mails: cipriano@centroin.com.br / anicol@psi.puc-rio.br

¹A autora agradece o apoio dado pelo CNPq sob a forma de bolsa de produtividade.

Recebido 25/03/2008; Aprovado 15/08/2008.

Referências

- Bauman, Z. (2001). *Modernidade líquida*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar.
- Castells, M. (1999). *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra.
- Deleuze, G., & Guattari, F. (1997). *Mil platôs: capitalismo e esquizofrenia* (Vol. 5). São Paulo: Editora 34.
- Dumazedier, J. (2000). *Lazer e cultura popular*. São Paulo: Perspectiva.
- Eagleton, T. (1996). *As ilusões do pós-modernismo*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar.
- Giddens, A. (1991). *As conseqüências da modernidade*. São Paulo: UNESP.
- Katz, J. E., & Aakhus, M. (Eds.). (2002). *Perpetual contact: Mobile communication private talk, public performance*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kumar, K. (1997). *Da sociedade pós-industrial à pós-moderna: novas teorias sobre o mundo contemporâneo*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar.
- Leitão, C. F., & Nicolaci-da-Costa, A. M. (2001). Psicologia clínica e informática: por que essa inusitada aproximação? *Psicologia Clínica*, 12(2), 189-205.
- Ling, R. (2004). *The mobile connection: The cell phone's impact on society*. São Francisco, CA: Morgan Kaufmann.
- Meyrowitz, J. (1999). Global permeabilities. In E. R. Larreta (Ed.), *Media and social perception* (pp. 423-441). Rio de Janeiro: UNESCO.
- Moura, M. A., & Mantovani, C. M. (2005). Fluxos informacionais e agregação *just-in-time*: interações sociais mediadas pelo celular. *Textos de la CiberSociedad*, 6. Recuperado em março de 2008, de <http://www.cibersociedad.net/textos/articulo.php?art=74>
- Nicolaci-da-Costa, A. M. (2002). Revoluções tecnológicas e transformações subjetivas. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 18(2), 193-202.
- Nicolaci-da-Costa, A. M. (2004). Impactos psicológicos do uso de celulares: uma pesquisa exploratória com jovens brasileiros. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 20(2), 165-174.
- Nicolaci-da-Costa, A. M. (2007). O campo da pesquisa qualitativa e o método de explicitação do discurso subjacente (MEDS). *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 20(1), 65-73.
- Nisbet, R. (1966). *The sociological tradition*. New York: Basic Books.
- Prost, A. (1992). Fronteiras e espaços do privado. In A. Prost & G. Vincent, *História da vida privada, 5: da Primeira Guerra a nossos dias*. São Paulo: Companhia das Letras.
- Sennett, R. (1999). *A corrosão do caráter: conseqüências pessoais do trabalho no novo capitalismo*. Rio de Janeiro: Record.
- Sennett, R. (2004). *A cultura do novo capitalismo*. Rio de Janeiro: Record.
- Santana, M. A., & Ramalho, J. R. (2004). *Sociologia do trabalho no mundo contemporâneo*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar.
- Sorensen, C. (2006). *Mobile phones at work*. Londres: The Mobile Life Report. Recuperado em março de 2008, de <http://www.mobilelife2007.co.uk/PDF/Mobile%20Life%20Report%202006%20Colour%20Version.pdf>
- Vieira, E. F., & Vieira, M. M. F. (2004). *A dialética da pós-modernidade: a sociedade em transformação*. Rio de Janeiro: FGV.