

Livros

# Informatização do trabalho e reificação: uma análise à luz dos programas de qualidade total\*

de Simone Wolff

por Sávio Cavalcante\*\*

Fruto de uma rica dissertação de mestrado, o livro de Simone Wolff insere-se em um importante debate acerca do caráter das transformações que, nas últimas três décadas, têm afetado boa parte dos processos de trabalho pelos mais variados setores produtivos.

Se existe, por um lado, um entendimento geral de que essas mudanças – tecnológicas e organizacionais – alteraram de forma evidente as formas do trabalho, por outro, há ainda muita confusão referente ao alcance e, principalmente, à finalidade do que, realmente, tem sido modificado. Afinal, não foram poucos os que, deslumbrados pelas novas tecnologias e pelos métodos “flexíveis” de organização do trabalho, acreditaram presenciar o surgimento de relações de trabalho mais justas e “humanas”.

A postura crítica da autora é clara, desde o início, por inserir as visíveis descontinuidades no interior de um movimento que realça e reafirma a permanência das contradições da acumulação capitalista, a qual busca criar atualmente novas formas de exploração da atividade humana laborativa a partir de aparentes melhorias realizadas nos ambientes de trabalho. Tomada de posição que se vincula intimamente com uma defesa teórica, mesmo que implícita, em considerar o capital, em primeiro lugar, como uma relação social de produção, livrando-se, assim, dos equívocos originados por uma visão economicista que supervaloriza, tanto negativa quanto positivamente, as inovações técnicas.

\* Campinas: Editora da Unicamp; Londrina: Eduel, 2005.

\*\* Departamento de Ciências Sociais da UEL; doutorando em Sociologia pela Unicamp.

Após uma incursão teórica nos textos de Marx, que se concentra na discussão sobre a categoria trabalho e sua reificação pela produção capitalista, Simone Wolff parte da constatação de que a base material sobre a qual se assenta o capitalismo alterou-se profundamente a partir, principalmente, da década de 1980, com a utilização crescente de máquinas e tecnologias calcadas na microeletrônica, cujo intuito era buscar a informatização dos processos de trabalho. Longe de prescindir totalmente de trabalho vivo, os novos equipamentos exigiam uma nova “qualificação” e, como conseqüência lógica, demandavam uma maneira diferenciada de se organizar o trabalho. Para compreender alguns passos da efetivação desse projeto, a autora concentrou suas análises nos “programas de qualidade total”, guias responsáveis por reordenar a “gestão do trabalho” a partir de novas palavras de ordem da administração contemporânea, como “consenso” e “colaboração”. O objetivo imediato desse discurso era integrar o trabalhador, de forma total, aos interesses das empresas, o que permitia à gerência apropriar-se não mais somente de suas forças físicas, mas sobretudo de suas capacidades intelectuais.

Em pouco tempo, relativamente, aquela (utópica) construção taylorista de um trabalhador ideal, praticamente desprovido de cérebro, passava a ser criticada pelas personificações do capital, interessadas, agora, em encontrar “colaboradores” e “parceiros”. As alterações impetradas na base material da produção, segundo a autora, balizaram a mudança de discurso, mas o efeito prático causado tem sido uma nova e ampliada reificação do trabalho e de seus agentes, que vêem seus conhecimentos e suas capacidades criativas transformados em mercadorias formatadas pela necessidade de quantificação da estrutura de dominação capitalista. É um novo “homem-máquina” (retomando Gramsci) que tende a ser “fonte de informações para as máquinas informáticas”:

Transformadas em linguagem de máquina, as idéias advindas das experiências vividas e formuladas pelos operários no dia-a-dia da produção ficam, desse modo, cristalizadas num supercomputador da empresa. Por conseguinte, a subjetividade dos trabalhadores, bem como seu saber-fazer, tornam-se trabalho morto do qual a empresa se apropria e se utiliza quando e como quiser. Sendo essa a recomendação, tanto faz se esse supercomputador seja real ou fictício. O importante é que os trabalhadores estejam agindo nesse sentido, *pensando e produzindo idéias para o capital* (p. 267).

Não foi coincidência que muitas dessas teorias que formalizaram os aspectos básicos da “qualidade total” tenham uma relação muito íntima com a forma de organização do trabalho desenvolvida no Japão em meados do século passado, tendo em vista principalmente o que ficou conhecido como toyotismo, o qual, dentre tantas outras coisas, estabeleceu os parâmetros de um “trabalho participativo”

através de estratégias como os CCQ's (Círculos de Controle de Qualidade), "trabalho em equipe", otimização da produção, redução aguda de custos, etc. Obras como a de W. E. Deming e F. M. Juran, analisadas no livro de Wolff, são profundamente influenciadas pelas técnicas japonesas e com o tempo tornaram-se referências obrigatórias ao tema entre grupos empresariais de diversos países.

É certo que as inovações tecnológicas não podem figurar, isoladamente, enquanto propulsoras de novas configurações sociais. A apologia do consenso (que, vale lembrar, remonta ao ideário taylorista/fordista) inserida nas teorias gerenciais não tem como causa única mudanças do aparato técnico. Ou melhor, as próprias inovações, cristalizadas pelo poder atual da informática, são materializações das respostas às contradições de classe que levaram o modo de produção capitalista a uma severa crise estrutural, cujas marcas foram evidenciadas a partir da década de 1970. A baixa lucratividade média das empresas, o aumento das pressões operárias atacando o despotismo fabril, revoltas populares e sindicais, ante demais fatores políticos ligados à conjuntura internacional, marcaram um período de crise para o capital e de necessidade em se encontrar alternativas, muitas delas encetadas com sucesso pela adoção de métodos de "acumulação flexível", como o toyotismo, e pela ascensão das políticas neoliberais. O entendimento a respeito das determinações da crise é ainda alvo de divergências e polêmicas teóricas, não sendo raro o retorno a esquemas economicistas ou politicistas. Até por esse aspecto, seria interessante se a autora deixasse mais claro, como tende a demonstrar em algumas passagens, o caráter estrutural da crise, algo muito mais profundo que o simples "esgotamento" do fordismo, fator privilegiado, por exemplo, pelos autores da "escola da regulação", os quais, em sua maioria, estavam mais preocupados em reencontrar uma suposta harmonia que se esvaecia.

Outro aspecto extremamente relevante da obra é demonstrar a fragilidade da suposta ruptura existente entre as novas formas de organização do trabalho e as técnicas tayloristas. Segundo os idealizadores dos programas de qualidade total, os trabalhadores precisavam integrar-se mais dinamicamente à produção, o que, através de certos aperfeiçoamentos de procedimentos organizativos, levaria ao fim a separação taylorista entre o momento de concepção e o momento de execução do trabalho. Em primeiro lugar, a contradição imanente a essas teorias, segundo Wolff, é a tentativa de se criar uma ruptura em técnicas que, ao mesmo tempo, segundo os próprios idealizadores, poderiam ser aperfeiçoadas. Afinal, "como romper com algo que se pretende aperfeiçoar e cujo objetivo e razão de sua existência continuam intactos?" (p. 203).

De fato, a insuficiência dessa ruptura revela que a hipotética originalidade desses programas consiste mais numa nova roupagem do processo de reificação do trabalho – que implica numa expropriação das capacidades intelectuais da

atividade criativa, anteriormente atrofiadas pelo taylorismo e que agora se vêem cada vez mais mecanizadas – do que numa humanização desencadeada pela diluição das barreiras entre os trabalhos de concepção e execução. A análise pormenorizada da autora evidencia a fraude desse discurso, mostrando a elevada importância que desempenham os departamentos de planejamento, os quais são responsáveis por cristalizar em *softwares* as idéias e informações coletadas de modo fragmentário, fazendo com que se perca o conteúdo “para aqueles que, apesar de as terem produzidos, se confrontam com elas apenas na qualidade de um novo comando que determinará a operação das máquinas” (p. 269).

A preservação dos traços fundamentais das relações capitalistas de produção implica na revitalização de um discurso que, na teoria social, chamaríamos de funcionalista. Assim como Durkheim, no fim do século XIX, buscou idealizar uma nova moral capaz de sedimentar as relações sociais advindas com o aumento da divisão do trabalho – para tanto, segundo suas palavras em *A divisão do trabalho social*, “não é necessário que ele (trabalhador) abranja vastas regiões do horizonte social, basta que ele perceba o suficiente para compreender que suas ações têm um fim fora delas mesmas” -, os idealizadores dos programas de qualidade total da atualidade tentam provar aos trabalhadores que esses “têm que estar ‘conscientes’ de que suas funções integram e interagem em uma totalidade maior: a empresa” (p.235). Resta saber até que ponto o “autocontrole” sugerido agirá em favor dessas relações que reificam o trabalho vivo.