

FUNDAÇÃO ESCOLA DE SOCIOLOGIA E POLÍTICA DE SÃO PAULO

II SEMINÁRIO DE PESQUISA DA FESPSP

**Construção de identidades e representações sociais sobre o Trabalho no
Programa Telecentros: apontamentos de um projeto de pesquisa**¹

Artur Oriel Pereira (FESPSP)²

Resumo: o objetivo deste artigo é mostrar a construção de um problema de investigação sobre a compreensão dos processos identitários e representações sociais dos trabalhadores no Programa Telecentros e, conseqüentemente, alguns apontamentos do projeto de pesquisa. Sendo assim, estruturamos o artigo da seguinte maneira: na primeira parte será apresentada uma contextualização da questão norteadora da investigação, a centralidade do trabalho na vida pessoal e sua contribuição nas identificações profissionais na vida social, necessária para que se compreenda a segunda parte do artigo, que tratará dos apontamentos iniciais e hipóteses. Concluímos o texto com uma breve discussão sobre a relevância da constituição deste objeto e detalhamento da operacionalização da pesquisa.

Palavras-chave: identidade – representação social – trabalho – terceirização.

Introdução

A sociedade da informação entrou nas referências políticas, econômicas e acadêmicas na década de 1960, formalizando-se na sequência das máquinas inteligentes utilizadas durante o período da Segunda Guerra Mundial (HOBBSAWM, 2005). Esta vem se desenvolvendo ao longo da história e ganhando a característica de uma sociedade estruturada em sistemas de redes altamente flexíveis e dinâmicas (CASTELLS, 1999), provocando um debate acerca da necessidade da disseminação do uso dos recursos tecnológicos que sustentam tal estrutura, para inserção de toda a sociedade neste novo paradigma. A inserção do Brasil na sociedade da informação teve início em 1998, nas discussões entre o Conselho de Ciência e Tecnologia (CCT) e o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) que geraram o Programa Sociedade da Informação. Sob essa perspectiva, a inserção dos cidadãos brasileiros na nova era da informação passou a ser uma obrigação dos poderes públicos (BRASIL, 2000).

¹ Este artigo é resultado das discussões realizadas para a elaboração do trabalho de finalização de curso do autor (projeto de mestrado) no ano de 2013, no Programa de Pós-Graduação Lato Sensu em Sóciopsicologia da Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo, orientado pela Prof^a. Ms^a. Carla Regina Mota Alonso Diéguez.

² O autor é pedagogo e discente do curso de pós-graduação lato sensu em Sóciopsicologia da FESPSP. E-mail: arturoriel@gmail.com

Nesse contexto, a Prefeitura da Cidade de São Paulo implantou em 2001 o projeto piloto Telecentro no distrito da Cidade Tiradentes região leste da capital, uma estratégia governamental de inclusão social, por meio da inclusão digital, voltada para a população em vulnerabilidade, com o objetivo de promover mudanças sociais, aprimorar as práticas de cidadania e estreitar o relacionamento entre o governo e a sociedade.³

O debate em torno da inclusão digital, na literatura científica, aborda o avanço da tecnologia da informação, que provoca mudanças na maneira dos indivíduos interagirem no meio social (em rede). Considerando que a informação é um dos fatores decisivos para a globalização, essa questão, debatida, sobretudo, na literatura americana sob o título de *digital divide* (exclusão digital), é um desafio a ser superado, por se constituir em um obstáculo aos pilares de uma situação favorável aos atores envolvidos no novo sistema mundo (WARSCHAUER, 2006).

Nos primeiros estudos sobre inclusão digital quando a discussão ainda estava na fase embrionária, a exclusão digital era, em geral, abordada do ponto de vista estritamente técnico. Atualmente, a discussão é mais avançada e são criticadas as definições que abordam a questão do ponto de vista estritamente técnico. Autores como Afonso (2000), Silveira; Cassino (2003), Sorj (2003) entre outros, comentam que não basta a disponibilização do acesso, mas sim, todo um processo complexo que vai desde a indução de maneira educativa onde o ensino-aprendizagem tem papel fundamental até a exploração máxima dos meios digitais na atual era da informação.

Apesar disso, ainda não é possível encontrar pesquisas voltadas para as questões relativas ao ato de trabalhar, as formas de gestão de força de trabalho, a formação profissional dos envolvidos, bem como a atenção para as representações, às vezes paradoxais, que envolvem essa dimensão.

Nesse sentido, pretendemos apresentar neste artigo os principais apontamentos advindos de um projeto de pesquisa que busca traçar um perfil do trabalhador que atua nos Telecentros, com vistas a perceber as representações que tem de sua profissão e de sua atividade, considerando que este espaço de prestação de serviço público, são espaços de socialização que permitem aos indivíduos assumir papéis sociais, articular suas vivências,

³ Atualmente são cerca de 300 unidades distribuídas pelas regiões norte, sul e leste. Em cada Telecentro tem 20 computadores que funcionam com 75% deles dedicados a formação da população, ministrando cursos de Informática e oficinas de capacitação para Inserção no Mundo do Trabalho, os outros 25% são reservados para o uso-livre dos cidadãos. A partir de Janeiro de 2013 a Secretária de Serviços assumiu a Coordenadoria de Conectividade e Convergência Digital, responsável pelo Projeto Praças Digital de internet gratuita e pela implantação e gerenciamento dos Telecentros (PCSP, 2013).

interiorizar contextos sociais e a partir disso, construir uma identificação no qual se sintam reconhecidos e valorizados.

Nos termos de Dejours (2009), a identidade é o alicerce da saúde mental, então, o trabalho, por meio dinâmica do reconhecimento, contribui para o desenvolvimento da identidade e, conseqüentemente, para a manutenção da saúde mental. O autor explica que se o trabalho “não oferecer a possibilidade de reconhecimento, só produzirá sofrimento e impelirá o sujeito para a descompensação. Uma vez reconhecido, o trabalho oferece não apenas a oportunidade de transformação de si mesmo, mas também a de realização no campo social” (CARDOSO, 2001: 90). Segundo Dubar (1991), a dimensão profissional adquiriu uma importância particular, entre as múltiplas dimensões da identidade dos indivíduos. Por ter se tornado um bem raro, o emprego condiciona a construção de identidades sociais, o trabalho submete às transformações identitárias e as representações são indicadores na investigação da identidade social.

A problemática da pesquisa está na compreensão dos processos de socialização e construção de tipos identitários, na trajetória de formação profissional dos trabalhadores que atuam no Programa Telecentros a vivência no mundo do trabalho. Partiremos da concepção que ao longo da sua trajetória biográfica, no decorrer da vida de trabalho, o indivíduo passa por numerosos processos de socialização, que refletem na sua capacidade de interagir com os outros num determinado contexto sociocultural. Dessa maneira, as identidades estão em movimento e a dinâmica de desestruturação/estruturação pode, às vezes, tomar a forma de crise de identidades (DUBAR, 2006).⁴

Alguns apontamentos e hipóteses da pesquisa

No que se refere a política de treinamento e capacitação do Programa Telecentros da Cidade de São Paulo, a empresa prestadora de serviço possui um centro de treinamento que é responsável pela promoção e ampliação do desenvolvimento profissional de todos os trabalhadores. Este departamento ministra cerca de quatro mil capacitações por ano, com vinte nove treinamentos nas áreas: pedagógica e técnica (IDORT, 2013).

Diante disso, podemos dizer que é neste contexto que se inscreve o conceito de qualificação destes trabalhadores. Seguindo a lógica de que novas formas de organização do trabalho humano vêm convergindo, apesar de diferentes configurações, para um modelo denominado “modelo de competências”. E este, é resultado da reorganização do modo de produção e de organização do trabalho, que vem exigindo no perfil do trabalhador, novos

⁴ Nesta pesquisa utilizaremos o termo “crise” em consonância a Dubar que argumenta que a crise está ligada a uma conjuntura econômica, política e simbólica particular. Essa conjuntura tende a exacerbar as questões identitárias e a multiplicar as crises existenciais (DUBAR, 2006).

arranjos de gestão das organizações, novas formas de pensar a realidade social, do trabalho e da formação profissional (FLEURY & FLEURY, 2000; ZARIFIAN, 2003).

Pensemos, se a qualificação remete a um processo de trabalho parcelar, com tarefas prescritas que exigem do trabalhador apenas a capacidade de executá-las com precisão, por outro lado, o modelo da competência tem como pressuposto a superação desta concepção, apontando para relações de trabalho flexíveis e autônomas, o que equivale dizer que o trabalhador neste tipo de gestão do processo de trabalho precisa ter o conhecimento de todo o processo de produção, havendo, desta maneira, a superação da dicotomia pensar/fazer (ZARIFIAN, 2003).

De acordo com Dubar (2006) a “lógica da competência” desenvolveu-se quase simultaneamente, nas organizações de trabalho e em alguns segmentos do sistema educativo na França, a partir de meados dos anos 1980. Foi no decorrer desse período que o saber, saber-fazer e saber-ser tornavam-se as três fontes da competência, logo substituídas pelas qualidades a exigir ou desenvolver em todos os assalariados: iniciativa, responsabilidade e trabalho em equipe.

Convém ressaltar que com a doutrina da empregabilidade a empresa já não é mais responsável pelas competências de seus assalariados, mas cada trabalhador é que se torna responsável pela aquisição e pela manutenção de suas próprias competências. Segundo Dubar (2006: 136), “essa doutrina se aproxima muito da teoria neoclássica do capital humano, pela qual a formação é concebida como um investimento individual a rentabilizar”, tanto quanto, a concepção de que o trabalho humano, quando qualificado por meio da educação, era um dos mais importantes meios para a ampliação da produtividade econômica e, portanto, das taxas de lucro do capital (FRIGOTTO, 1984).

Posto isso, questionamos: será que a prática do Instituto de Organização Racional do Trabalho, empresa responsável por operacionalizar, alocar, treinar e capacitar os trabalhadores para o atendimento nos Telecentros de forma contínua e obrigatória está associado a um determinado tipo identitário, a um perfil de trabalhador que seja especialista no que irá fazer? Será que esta política forja uma identidade de empresa, originando uma batalha identitária? De que forma isto caracteriza estados de continuidade ou ruptura entre a identidade herdada e visada, e estados de reconhecimento e não reconhecimento social, entre a identidade atribuída pelo outro e identidade incorporada para si? ⁵

⁵ Dubar citando Danièle Linhart, *Le Torticolis de l'autruche. L'impossible modernisation des entreprises françaises*, Paris, Seuil, 1991. Menciona que o autor chama de “batalha identitária” a estratégia gerencial que consiste em desvalorizar as identidades coletivas, de ofício ou de classe, para converter os assalariados (os que restam) numa identidade de empresa que, mesmo no caso de êxito, resulta raramente num reconhecimento (DUBAR, 2006).

Por essa perspectiva, Offe (1989) explica que no capitalismo moderno, podemos ter a qualificação valorizada, bem como a busca da qualificação é estimulada pelo mercado de trabalho, capacidades como polivalência e multifuncionalidade são competências exigidas no perfil profissional. Sennett (1943) também fala em polivalência, no entanto, seu uso está próximo da multifuncionalidade, pois ele analisa a aptidão para o exercício de múltiplas tarefas, sem uma única ou nenhuma especialização, todavia, argumenta que o capitalismo ao afirmar a flexibilidade idealiza “o comportamento humano flexível e adaptável a circunstâncias variáveis” (SENNETT, 1943: 53) e considera que “os verdadeiros vencedores não sofrem com a fragmentação, ao contrário, são estimulados por trabalhar em muitas frentes diferentes ao mesmo tempo; é parte energia da mudança irreversível” (SENNETT, 1943: 72-73), entretanto, é importante destacar que do ponto de vista da abordagem dejouriana o sofrimento é inevitável e ubíquo, ou seja, está em toda a parte.

Nos termos de Dejours (1949), a origem do sofrimento, por sua vez, tem suas raízes na história singular de toda pessoa; o sofrimento é individualizado e depende da construção social e psíquica de cada sujeito; o sofrimento repercute naquilo que ele chama de “teatro do trabalho”, ao entrar numa relação com a organização do trabalho.

Dessa maneira, podemos dizer que a habilidade flexível e adaptável mencionada por Sennett (1943), na atual conjuntura, é coercitivamente imposta aos trabalhadores, independente da modalidade de trabalho que o sujeito irá exercer. E, aqueles que se adaptam a essa reprodução das relações sociais, assim como a reprodução do capital que permeia as várias dimensões e expressões da vida em sociedade, são pessoas que podem estar momentaneamente à vontade no capitalismo moderno, pois a ideia de sofrimento está relacionada à subjugação do trabalho e, o equilíbrio, seria o resultado de uma regulação que requer estratégias defensivas especiais, elaboradas pelos próprios trabalhadores; todavia, a normalidade conquistada e conservada pela força é atravessada pelo sofrimento (DEJOURS, 1949).

Logo, ao refletirmos sobre os efeitos do capitalismo que vem exigindo mudanças constantes no perfil do trabalhador, novos arranjos de gestão das organizações, novas formas de pensar a realidade social, do trabalho e da formação profissional, destacamos a terceirização no Brasil que é um fenômeno ligado a flexibilização do Direito do Trabalho (CAMPOS, 2004), em especial a terceirização no setor de inclusão digital e social da Prefeitura da Capital de São Paulo.

Vejamos, com a necessidade do gestor público de estar de acordo com a Lei de Responsabilidade Fiscal e assim evitar suas sanções, somados a dificuldade em se contratar os servidores necessários dentro dos moldes que o Regime Jurídico Único obriga

(como a realização de concurso público), este fator, oferece o objeto motivador para a utilização cada vez em maior escala do trabalho terceirizado (DIEESE, 2004).

Sobre a terceirização no serviço público, Valente (2009) em seus estudos, argumenta que a terceirização precariza a prestação do serviço, porque para seguir a lógica do menor custo e maior lucro (no caso do empregador público tem sido sinônimo de menores custos já que não há que se falar em lucro), não se pensa em investimentos, em capacitação profissional, em carreira profissional, em saúde e segurança do trabalho, etc.

Como exemplo, a autora traz à tona a prestação do serviço público de saúde:

O investimento nessas áreas, no caso dos serviços públicos, não pode ser vistos como custo. E, sim, como insumo cujo objetivo é dar qualidade, resolutividade e eficiência à prestação do serviço. Qualquer pessoa prefere ser atendida por médicos bem remunerados, que não precisem ter quatro empregos para sobreviver, que têm a oportunidade institucional de se atualizar em sua especialidade, que têm um horizonte de carreira em sua trajetória profissional. Igualmente, qualquer um prefere que os trabalhadores que se encarregam da limpeza do centro cirúrgico sejam bem treinados, bem remunerados e saudáveis, com equipamentos de proteção à saúde garantidos (VALENTE, 2009: 105).

Ou seja, além da precarização do trabalho, a terceirização também compromete a qualidade do serviço prestado (DAU; RODRIGUES; CONCEIÇÃO, 2009). Outro ponto importante para discussão é observar o impacto da terceirização sobre os trabalhadores, pois a realidade imposta pela terceirização não é a da modernidade, mas a de um país com relações arcaicas de trabalho, que fere os preceitos de igualdade. Do ponto de vista econômico, as empresas buscam como estratégia central, otimizar seus lucros e reduzir preços, em especial, através de baixíssimos salários, altas jornadas e pouco ou nenhum investimento em melhoria das condições de trabalho. Do ponto de vista social, a maioria dos direitos dos trabalhadores é desrespeitada, criando a figura de um “cidadão de segunda classe” com destaque para as questões relacionadas à vida dos trabalhadores, às altas e extenuantes jornadas de trabalho, etc (DIEESE, 2011).

Portanto, é muito provável que ocorra problemas com o processo de terceirização, sobretudo, se for ampliado para atividades ligadas ao negócio principal das empresas, em razão, entre outros motivos, de colocar em xeque valores como a autonomia, a responsabilidade, a solidariedade, a empresa representar um projeto de vida para seus membros, o orgulho da empresa e a identidade do trabalhador.

Salienta-se aqui que esta pesquisa não visa discutir sobre aspectos legais da terceirização no setor público. Nossa proposta é de destacar o setor de serviços de inclusão digital e social da Prefeitura da Cidade de São Paulo cuja atividade é terceirizada desde a sua implantação. Pretendemos compreender os processos identitários e as representações

sociais sobre o trabalho. Já que por si só, conforme aponta a literatura, com a terceirização os direitos dos trabalhadores são precarizados e deletérios.

Sendo assim, estruturamos quatro metas para esta investigação: a primeira, partindo do ponto de vista de quando o sujeito aprende a diferença entre o ser e o estar, compreende suas colocações e seu comportamento (DEJOURS, 1949). Buscaremos então, verificar como estes trabalhadores percebem o fenômeno da terceirização, a distinção entre ser empregado público (contratado de acordo com o regime da legislação trabalhista e detentor de emprego público) e servidor estatutário (ocupante de cargo público e sujeito ao regime estatutário).

Como bem argumenta Dubar (1991), a dinâmica das identidades profissionais e sociais é construída por meio de processos de socialização cada vez mais diversificados. Dessa forma, num segundo momento, pretendemos discutir em que medida a política do Instituto de Organização Racional do Trabalho (empresa privada responsável pela gestão gerencial) de treinar e capacitar os trabalhadores de forma contínua e obrigatória, reflete no processo de construção de identidades.

Conforme apontado pelo DIEESE (2004), a terceirização no setor público nos variados campos tem se colocado como uma alternativa para a flexibilização da gestão do trabalho, apesar de ser uma opção administrativa extremamente polêmica e, não raro, perversa para os trabalhadores. Por isso, entendemos que, como terceira meta, cabe analisar o processo de formação e treinamento desses trabalhadores e suas implicações na aceitação das relações de trabalho oferecidas.

Por fim, se o reconhecimento da qualidade do trabalho pelos outros acaba proporcionando a destinação do reconhecimento do registro do fazer para o registro do ser. E essa passagem do registro do fazer para o ser acaba fortalecendo a identidade do trabalhador, assim como este reconhecimento também proporciona ao trabalhador a ideia de pertencimento a um grupo (DEJOURS, 2009). Faz-se necessário, portanto, identificar como a convivência compartilhada nesta esfera contribui para uma definição de si.

Desse modo, nossas hipóteses partem da premissa que a terceirização no setor de inclusão digital e social da Prefeitura da Cidade de São Paulo pode ser considerada também como uma das formas de degradação das condições e relações de trabalho. Acreditamos que no contexto dos Telecentros podemos encontrar crise de identidade profissional (parte mais ou menos central da identidade pessoal), tanto identidades possíveis sem categorização quanto uma batalha identitária. Supomos também, que embora os trabalhadores recebam treinamento e capacitação da empresa para tal, ainda assim, podem

ser encontradas dificuldades tanto no processo de ensino-aprendizagem quanto nas atividades desenvolvidas no posto de trabalho.⁶

O processo identitário e a representação social como problema de investigação

A investigação sobre os processos identitários envolve várias dimensões e sustenta-se pela articulação desse processo. Desse modo, na tentativa de explorar tais dimensões, esta pesquisa se apoiará nas contribuições de Claude Dubar (1991, 1998, 2006), que distingue duas orientações teóricas opostas: essencialista e relativista. A primeira adota uma perspectiva “psicologizante”, ao considerar a existência de um *self*, ou eu interior, com relativa autonomia e permanência. Já na segunda, considerada pelo autor como “sociologista”, a identidade seria uma ilusão, dada sua total dependência em relação às posições e papéis sociais ocupados pelo sujeito.

Portanto, partiremos da perspectiva metodológica de que é preciso superar a polarização acima e adotar um ponto de vista relacional, investigar as trajetórias identitárias dos sujeitos articulando as experiências objetivamente vividas com os sentidos que os sujeitos atribuem a estas, e principalmente, trabalhar com a noção de identidade social na análise sociológica relacionando a identidade para si e a identidade para o outro no interior dos processos subjetivos e relacionais que ocorram durante sua elaboração (DUBAR, 1998). Justifica-se o objeto, visto que a trajetória profissional é marcada por momentos de crescimento, de estagnação, encontro e desencontros. Nessa dinâmica das relações, se faz necessário abordar o processo de socialização em que os trabalhadores estão inseridos, destacando a influência da convivência no trabalho na formação da identidade social. Para tal, optaremos pela articulação entre trajetória individual e profissional, já que nossa unidade de análise empírica são os trabalhadores: capacitadores, supervisores técnicos e de unidade e orientadores do Programa Telecentros, cerca de mil trabalhadores homens e mulheres, celetistas e terceirizados que ocupam emprego público.

Em vista da complexidade deste estudo empírico, houve um cuidado na escolha dos recursos metodológicos, pois, ao se trabalhar com representações sociais, estamos em contato com um conjunto de percepções, imagens, opiniões, crenças, atitudes e expectativas que são construídas e mantidas. Estamos em contato com as representações ativas, indicadores, conforme Dubar (1991) na investigação da identidade social.

⁶ Ressaltamos que quando falamos em identidades possíveis estamos nos referindo ao conceito de identidade social desenvolvido por Dubar, com também o termo batalha identitária em consonância com Linhart (DUBAR, 2006).

Por meio das representações, podemos descrever, explicar e acreditar em nossa realidade, de acordo com o nosso grupo social. Nos termos de Alves-Mazotti (2008), as interações sociais criam “universos consensuais” como verdadeiras “teorias” do senso comum e essas “teorias” ajudam a forjar a identidade grupal e o sentimento de pertencimento do indivíduo no grupo.

No trabalho, é possível notar a representação social no que diz respeito aos cargos exercidos, as limitações de papéis, cada trabalhador exerce uma atividade distinta dependendo de sua função na empresa. Outra forma de relacionar o trabalho com as representações sociais é o fato de que as empresas e instituições adquirem e passam aos seus trabalhadores normas e regras a serem cumpridas. As empresas também ao estruturar o trabalho, apresentam ao trabalhador mensagens duplas, como por exemplo, pedir cooperação ao mesmo tempo em que pedem competição, submissão às regras e criatividade, individualismo e grupos, ao mesmo tempo em que o sujeito para dar conta desta duplicidade necessita também se reestruturar.

Por essa perspectiva, Blass (2006) comenta que os estudos que tematizam estas questões na sociedade brasileira, “preenchem uma lacuna na literatura sociológica (...), ao chamar atenção para as imagens e representações” (BLASS, 2006: 13), e acrescenta que “as análises políticas ignoram, por sua vez, esses aspectos para construção de mecanismos de participação (...) desconsideram sonhos, expectativas e projetos individuais que sustentam as ações políticas e as manifestações coletivas” (BLASS, 2006: 14), ou seja, as representações sociais são importantes indicadores para se compreender as sociedades contemporâneas.

Diante disso, consideramos que a partir das representações sociais dos trabalhadores será possível perceber os significados que estes dão as suas ações e a si mesmos. Consequentemente, interpretar o fluxo do discurso social na tentativa de salvar o "dito", o "visto" e o "escutado", de sua extinção e fixá-lo em formas pesquisáveis (GEERTZ, 1989), sobretudo, tentar desvelar “as formas concretas de dominação no trabalho e a sutil mistura de aceitação e de resistência dos assalariados” (BEAUD; WEBER, 2007: 11); isto é, trazer visibilidade a este grupo de trabalhadores que atuam com inclusão digital e social há mais de uma década.

Para analisar, interpretar e buscar os significados contidos nos atos, ritos, performances no trabalho e/ou emprego e não apenas descrevê-los, consideramos a etnografia o método mais apropriado, pois “a pesquisa etnográfica permite uma guinada de pontos de vista que consegue fazer com que se vejam de outra forma coisas nas quais nos esbarramos todos os dias sem as ‘ver’ de verdade” (BEAUD; WEBER, 2007: 11). Em

consonância com Geertz (1989), para interpretar os fenômenos da teia de significados, tentando apreender o que eles significam para o grupo em questão, “acreditando como Max Weber, que o homem é um animal amarrado a teias de significados que ele mesmo teceu” (GEERTZ, 1989: 15), ou seja, fazer uma análise dessas teias por uma ciência interpretativa que busca analiticamente os significados, e não por uma ciência experimental que busca leis. Por este motivo, entendemos que o recurso adequado à análise interpretativa é a descrição densa. A distinção será obtida diante do sentido impresso pelo indivíduo, na medida em que é compartilhado e compreensível pelos demais, buscando o ponto de vista dos que participam dessas ações (GEERTZ, 1989).⁷

A maneira de fazer pesquisa de campo é uma questão central neste trabalho, nos termos de Beaud & Weber (2007) não se trata de fazer pesquisa qualitativa, fundamentada em numerosas e descontextualizadas entrevistas, a postura que será adotada é de pesquisa reflexiva, não se preocupando unicamente com resultados de pesquisa, mas, retornar sem parar à maneira pela qual os conseguiu.

Considerações Finais

A partir destes apontamentos iniciais, foi perceptível que o trabalho influencia os sujeitos das formas mais diversas, e este, faz deles um prolongamento de si mesmo e do seu valor cultural. Sendo um agente social, facilita a apreensão do sujeito do seu papel social, participando do mundo social e interiorizando-o. No trabalho modela-se ou programa-se o comportamento e o sentido de identidade social, como aponta Dubar (1991). Assim, os modos como se concretizam as relações no trabalho, irão compor o processo e interferir na formação do trabalhador. Outro ponto importante a mencionar é que pela dinâmica do reconhecido, o trabalho oferece não apenas a oportunidade de transformação de si mesmo, mas também a de realização no campo social, como bem trata a abordagem dejouriana.

Ao refletirmos sobre os efeitos do capitalismo moderno, em especial o fenômeno da terceirização no setor público, o que se pode perceber com a literatura sobre o assunto, é que a realidade imposta não é a da modernidade, mas a de um país com relações arcaicas de trabalho, que fere os preceitos de igualdade. Nessa conjuntura, faz-se necessário

⁷ Faremos uso das técnicas de observação participante e entrevistas semiestruturadas. Cabendo frisar que, caso for necessário, não ficaremos somente na observação e nas entrevistas, pois é a dinâmica própria da pesquisa que ditará o melhor caminho. A observação, a entrevista, a anotação em diário de campo etc., serão realizadas no contexto organizacional, no centro de treinamento e nos diversos Telecentros espalhados pela capital de São Paulo.

compreender quais são as estratégias defensivas elaboradas pelos próprios trabalhadores contra o sofrimento proveniente dos efeitos da máquina do capital.

As hipóteses deste estudo servem como norteadores para o levantamento de material, bem como para a formulação e reformulação de questionamentos, tendo em vista não a busca por respostas imediatas e generalizadoras, mas reflexões que compreendam o caráter fluido das identidades em questão.

Consideramos que trazer novas perspectivas para a compreensão de como se reproduz e se transforma o mundo do trabalho, as novas formas de contratação e regulação, assim como a centralidade do trabalho na vida pessoal e as identificações profissionais na vida social, tudo isto, envolto numa aura de flexibilidade, riscos, modernidade e inovação, torna-se uma importante contribuição para a compreensão das relações entre o capital e o trabalho no Brasil, uma reflexão que nos move e não se esgota.

Referências Bibliográficas

AFONSO, C. A. **Internet no Brasil**: o acesso para todos é possível. São Paulo: Fietrck Ebert, 2000.

ALVES-MAZOTTI, Alda Judith. **Representações sociais**: aspectos teóricos e aplicações à Educação. Revista Múltiplas Leituras. v. 1, n. 1, p. 18-43, jan./junho, 2008.

BEAUD, Stéphane; WEBER, Florence. **Guia para a pesquisa de campo**: Produzir e analisar dados etnográficos. Trad. Sergio Joaquim de Almeida. Revisão de tradução. Henrique Caetano Nardi. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007.

BLASS, Leila Maria da Silva (Org). **Ato de trabalhar**: imagens e representações. São Paulo: Annablume, 2006.

BRASIL. Ministério da Ciência e Tecnologia. Conselho Nacional de Ciência e Tecnologia. **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Conselho Nacional de Ciência e Tecnologia, 2000.

CAMPOS, José Ribeiro de. Aspectos da Terceirização e o Direito do Trabalho. **Revista do Curso de Direito**. São Paulo, v. 1, n. 1, abr., 2004, pp. 290-309.

CARDOSO, Marta Rezende. Christophe Dejours. **Ágora** (Rio J.), vol.4, n.2, 2001, pp. 89-94.

CASTELL, M. **A sociedade em rede**. 5 ed. v. 1. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

DEJOURS, Christophe [1949] "A loucura do trabalho", in ____ **A Loucura do Trabalho**: estudos de psicopatologia do trabalho. Trad. Ana Isabel Paraguay e Lúcia Leal Ferreira. 5 ed. ampliada. São Paulo: Cortez – Oboré, 1992.

_____. **Entre o desespero e a esperança**: como reencantar o trabalho? CULT, São Paulo, n. 139, set., 2009, pp. 49-53.

DIEESE. Terceirização: efeitos sobre as relações de trabalho. **Coleção Seminários de Negociação**. Caderno do Participante. São Paulo: DIEESE/CUT, 2004.

_____. Dossiê sobre o impacto da terceirização sobre os trabalhadores e propostas para garantir a igualdade de direitos. In _____. **Terceirização e Desenvolvimento, uma conta que não fecha**. São Paulo: DIEESE/CUT, 2011.

DUBAR, Claude [2006] “A Crise das Identidades”, in ____ **A Crise das Identidades: a Interpretação de uma Mutação**. Trad. Mary Amazonas Leite de Barros. São Paulo; Edusp, 2009.

_____. [1991] “A socializa o”, in _____. **A socializa o: constru o das identidades sociais e profissionais**. Trad. Andréa Stahel M. Da Silva. São Paulo: Martins Fontes, 2005.

_____. Trajetórias sociais e formas identitárias: alguns esclarecimentos conceituais e metodológicos. **Educa o & Sociedade**, Campinas, v. 19, n. 62, abr., 1998, pp. 13-30.

FLEURY, Afonso; FLEURY, Maria Teresa Lema. **Estratégias empresariais e forma o de competências: um quebra-cabeça caleidoscópico das indústrias brasileiras**. São Paulo: Atlas, 2000.

FRIGOTTO, Gaudêncio [1984] “A produtividade da escola”, in _____. **A produtividade da escola produtiva**. 9 ed. São Paulo: Cortez, 2011.

GEERTZ, Clifford [1973] “A interpreta o das Culturas”, Uma descri o densa: Por uma Teoria Interpretativa da Cultura, in _____. **A Interpreta o das Culturas**. Rio de Janeiro: LTC, 1989.

HOBBSAWM, E. **A era dos extremos: o breve século XX: 1914-1991**. 2 ed. São Paulo: Companhia das Letras, 2005.

IDORT. Instituto de Organiza o Racional do Trabalho. **Programa Telecentros**. Disponível em: <http://www.idort.com/portal.php/telecentro>. Acesso em: 19/mar/2013.

OFFE, Claus [1989] “Capitalismo Desorganizado”, Trabalho: categoria sociológica chave?, in _____. **Capitalismo Desorganizado**. Trad. Wanda Caldeira Brant. 2 ed. São Paulo: Brasiliense, 1994.

PCSP. Prefeitura da Cidade de São Paulo. Secretária Municipal de Participa o e Parceria. **Inclusão Digital**. Disponível em: http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/participacao_parceria/coordenadorias/inclusao_digital/inclusao_digital/index.php?p=1108_ Acesso em: 19/mar/2013.

SENNETT, Richard [1943] “A Corrosão do Caráter”, in _____. **A Corrosão do Caráter: as consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo**. Trad. Marcos Santarrita. 16 ed. Rio de Janeiro: Record, 2011.

SILVEIRA, S. A.; CASSINO, J. Inclusão Digital, Software Livre e Globaliza o Contra-Hegemônica. In: SILVEIRA, S. A.; CASSINO, J. (Org.) **Software livre e inclusão digital**. São Paulo: Conrad, 2003.

SORJ, B. **Brasil@povo.com: a luta contra a desigualdade na sociedade da informa o**. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

VALENTE, M nica. A terceiriza o nos serviços públicos: Trabalho Decente e serviço público de qualidade. In: DAU, Denise Motta; RODRIGUES, Iram Jácome; CONCEI O,

Jefferson José (Orgs). **Terceirização no Brasil**. Do discurso da inovação à precarização do trabalho (atualização do debate e perspectivas). São Paulo: Annablume, CUT, 2009.

WARSCHAUER, M. **Tecnologia e inclusão social**: a exclusão digital em debate. São Paulo: Senac, 2006.

ZARIFIAN, Philippe [2003] “O Modelo de Competência, in _____. **O Modelo de Competência**. Trajetória Histórica, Desafios Atuais e Propostas. 2 ed. São Paulo: SENAC, SP, 2010.