

## A CONSTRUÇÃO METODOLÓGICA NA PESQUISA SOBRE ATIVIDADE DE TRABALHO A PARTIR DA ABORDAGEM ERGOLÓGICA<sup>1</sup>

*The methodological construction in the research on activity of work from the ergological approach*

BRITO, José Eustáquio<sup>2</sup>  
ARANHA, Antônia Vitória Soares<sup>3</sup>

### RESUMO

O texto analisa a metodologia da pesquisa sobre constituição da competência industriosa entre trabalhadores terceirizados do setor de telecomunicações no Brasil. Aborda desafios para evidenciar dimensões das atividades de operadores do segmento da telefonia fixa. Conclui apresentando reservas de alternativas para assegurar o acesso à atividade.

**Palavras-chave:** Reestruturação das telecomunicações; Terceirização; atividade de trabalho; Metodologia de pesquisa.

### ABSTRACT

The text analyzes methodology of the research on constitution of the industrious competence of the outsourcing workers of the telecommunication sector's in Brazil. It approaches challenges to evidence dimensions of the activities of the operators to the segment of the fixed telephony. It concludes presenting alternatives reserves' to assure the access to the activity.

**Keywords:** Telecommunication restructuration; Outsourcing; Activity of work; Research methodology.

---

<sup>1</sup> O artigo resulta de pesquisa desenvolvida no curso de doutorado em Educação no Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Educação da Universidade Federal de Minas Gerais. A pesquisa contou com o apoio financeiro do Programa Internacional de Bolsas de Pós-Graduação da Fundação Ford.

<sup>2</sup> Doutor em Educação. Professor do Curso de Pedagogia da FaE/UEMG e do Curso de Mestrado em Educação. E-mail: eustaquio.uemg@yahoo.com.br.

<sup>3</sup> Doutora em Educação. Professora da Faculdade de Educação da UFMG. Pró-Reitora de Graduação. E-mail: antoniavitoria@uol.com.br.

## INTRODUÇÃO

A investigação que fundamenta a escrita deste artigo concentrou-se no período posterior à transição do regime de propriedade do setor de telecomunicações em nosso país, focalizando, na dinâmica da empresa Telemar, as opções de estratégia de gestão que resultaram na adoção da terceirização como uma norma a presidir as relações de trabalho em vários segmentos da empresa, com destaque para aquele voltado ao atendimento de demandas de usuários da telefonia fixa, como, por exemplo, os serviços de instalação e manutenção de linhas telefônicas e seus suportes técnicos internos à empresa.

Dada a extensão das iniciativas de terceirização nesse segmento e tendo em vista a complexidade das atividades de trabalho desenvolvidas pelos operadores que articulam um conjunto de saberes adquiridos no decorrer de uma temporalidade longa, a atenção da pesquisa esteve voltada para o processo de constituição da competência industriosa nesse segmento, numa alusão a um conceito que integra o corpus teórico da abordagem ergológica.

O conceito de *competência industriosa*, cunhado pela abordagem ergológica, visa a identificar o caráter multifacetado dos ingredientes que concorrem para a realização da atividade do ser industrioso, cujo trabalho não se restringe a desenvolver com habilidade certas tarefas prescritas e, sim, ao se direcionar a um determinado fim, realizar também a transformação do meio de vida em que se encontra inserido esse ser industrioso.

A constatação feita, ao longo da investigação, da diminuição vertiginosa do quadro de empregados diretamente vinculados à Telemar<sup>4</sup> e o consequente aumento da presença de trabalhadores terceirizados a desenvolver suas atividades no segmento da telefonia fixa forneceu a base empírica para a formulação da hipótese de trabalho que conduziu a nossa investigação: não obstante as reclamações registradas pelos usuários junto aos órgãos de defesa do consumidor, a regularidade observada na prestação dos serviços aos usuários poderia ser atribuída às formas de transmissão de saberes em situações de trabalho envolvendo, de um lado, os operadores remanescentes da antiga empresa de telecomunicações e, do outro, os novos operadores que estabeleceram seus vínculos de emprego diretamente com as empresas terceirizadas?

As primeiras incursões ao campo da pesquisa apontaram que o processo de transmissão de saberes sobre a atividade de trabalho se apresentava de uma forma mais complexa e que as modalidades de transmissão não se assentavam prioritariamente na diferenciação dos regimes de contratação dos operadores. A referência à abordagem ergológica inseriu a capacidade de transmitir saberes sobre a atividade como um dos ingredientes a compor a trama da competência e, assim, a investigação passou a considerar a constituição da competência industriosa como resultante de uma constante articulação entre atividade, saberes e valores.

---

<sup>4</sup> De acordo com dados constantes em seus Relatórios Anuais, a Telemar passou de 21.090 empregados diretos no ano de 2000 para 7.098 no ano de 2006. Ainda de acordo com esses relatórios, a empresa passou a registrar a quantia de 32.652 trabalhadores terceirizados no ano de 2006.

A intenção deste artigo é apresentar o percurso metodológico da pesquisa, de modo a refletir sobre os desafios enfrentados no decorrer da investigação para que pudessem ser evidenciadas as dimensões das atividades dos operadores vinculados ao segmento da telefonia fixa. A recusa por parte dos gestores locais da política de recursos humanos da Telemar em autorizar o acesso e permanência do pesquisador no interior da empresa para interagir com os operadores em algumas das situações de trabalho demandou a colocação em prática de uma série de opções que resultaram na constituição de uma rede informal de colaboradores, o que possibilitou a circulação do pesquisador em alguns espaços que compõem, na expressão de Marx, “o laboratório secreto da produção” da Telemar.

A partir da análise de trajetórias metodológicas presentes em pesquisas centradas na atividade de trabalho que explicitam o referencial teórico da abordagem ergológica, analisam-se, num primeiro momento, as prerrogativas da análise ergonômica da atividade como uma das condições para se interagir com a atividade real de trabalho dos operadores.

Em seguida, discute-se o desafio de constituição de procedimentos metodológicos a partir da abordagem ergológica da atividade de trabalho, de modo a situar, no contexto das opções adotadas em outras pesquisas, as alternativas construídas para conduzir a investigação sobre a constituição da competência industriosa no segmento da telefonia fixa da Telemar.

Na parte final do artigo, apresenta-se um conjunto de considerações que dizem respeito à aprendizagem realizada a partir do trabalho de campo e de modo a buscar inscrever, no contexto das pesquisas sobre aspectos relacionados à atividade de trabalho, algumas reservas de alternativas incorporadas quando o pesquisador se depara com a manifestação histórica do caráter pouco democrático das relações de trabalho em nosso país.

#### **PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA SOBRE A ATIVIDADE DE TRABALHO**

Essas reflexões acerca dos procedimentos metodológicos presentes nas pesquisas inspiradas na abordagem ergológica serão precedidas de uma breve referência à proposição metodológica presente na configuração da *Comunidade Científica Ampliada*, conceito esse chave para a compreensão do Modelo Operário Italiano de luta pela saúde, que no transcurso das décadas de 1960-1970, representou uma inovação no regime de produção de saberes sobre a atividade de trabalho, e que foi reconhecido mais tarde como fonte de inspiração para o desenvolvimento da abordagem ergológica.<sup>5</sup>

O conceito de *Comunidade Científica Ampliada* foi cunhado para expressar o encontro entre profissionais do conceito e portadores da experiência do trabalho no contexto das lutas operárias em prol do direito à saúde nos ambientes de trabalho. Emerge num momento em que se constata que os saberes médicos revelam-se insuficientes para responder satisfatoriamente

---

<sup>5</sup> No texto intitulado *A comunidade científica ampliada e o regime de produção de saberes*, Yves Schwartz testemunha que o encontro com esse conceito, derivado da experiência do Modelo Operário Italiano proposto por Ivar Oddone, possibilitou antever a constituição de uma visão não mutilante acerca do trabalho, fornecendo-lhe “respostas ao profundo mal estar que sentia em relação à diferença entre o patrimônio estocado, ensinado e o patrimônio vivo das atividades de trabalho”. Cf. SCHWARTZ (2000, p. 39).

às demandas no campo da saúde coletiva que emanavam dos locais de trabalho. Em virtude dessa limitação, a atenção passa a ser conferida à investigação sobre os processos de trabalho que, de acordo com Jussara Brito (2004, p. 92), “permitiria conhecer o modo específico de trabalhar e, assim, as formas de desgaste dos diferentes grupos”.

Num recente balanço sobre o sentido histórico dessa experiência de pesquisa e intervenção, o próprio Oddone assim se expressa:

No início, colocamo-nos apenas o problema de recolher Experiência do trabalhador. Os sujeitos envolvidos éramos nós – como sujeito – e o outro – o trabalhador – como objecto da investigação. De facto, o trabalhador é o elemento central da nossa investigação: o trabalhador, o produtor, ou melhor, os trabalhadores singulares que compõem o grupo que corresponde a um dado posto de trabalho, “territorializado”, isto é, identificado num contexto preciso, enquanto lugar único, que não se pode repetir (ODDONE, 2007, p. 52).

A partir dessa exposição, percebe-se que a investigação dos processos de trabalho não ocorre *in abstractu*, indiferentemente da singularidade das situações configuradas por meio da interação de homens e mulheres produtores com seus meios de trabalho e consigo mesmos. A experiência operária nos é apresentada como sendo o resultado da conjugação de elementos complexos que se articulam para fazer emergir as influências das condições de trabalho sobre a saúde dos trabalhadores. Por essa razão, os trabalhadores são convidados a participar ativamente das equipes de pesquisa multidisciplinares e implicados no encaminhamento de ações que visam a transformar o meio de trabalho.

No interior dessa *Comunidade Científica Ampliada*, a partir das interações entre os sujeitos, constituía-se um “sistema complexo e integrador de Experiências”, denominado de Sistema de Informação Concreta (SIC). Para tal, foram desenvolvidos alguns procedimentos metodológicos com o objetivo de potencializar a integração entre os saberes do conceito e os do campo da experiência. Em seu artigo, Ivar Oddone enumera um conjunto de procedimentos que fazem referência à estratégia concebida com a finalidade de fazer emergir a experiência dos trabalhadores sobre seu meio de trabalho. Todavia, os procedimentos não estavam restritos a esse objetivo, pois tencionavam também estabelecer um compromisso entre os sujeitos participantes dessa Comunidade pautado em princípios éticos, e às prerrogativas para a intervenção, de modo a transformar as situações investigadas pelos grupos.

Dentre os procedimentos metodológicos enumerados, destacamos as instruções ao sócia devido a sua inspiração para o desenvolvimento de outras técnicas no campo da Ergonomia e da Psicologia do Trabalho, para exemplificar algumas disciplinas. Num texto em que discorre sobre as técnicas da confrontação e autoconfrontação, Vieira contextualiza o procedimento das instruções ao sócia nos seguintes termos:

Tratava-se de exercícios de grupo, desenvolvidos em meio a trabalhadores da empresa Fiat, durante os seminários de formação operária da Universidade de Turim. Oddone, Rey e Briante faziam a seguinte proposição a um operário voluntário: “suponha que amanhã eu o substitua no seu trabalho. Quais são as instruções que você deverá me passar para que ninguém perceba a substituição?” Na continuidade do procedimento, delimitava-se uma seqüência de trabalho para ser focalizada nos detalhes de *como* fazer e não *por que* fazer, visando a aumentar o conhecimento do trabalhador sobre o valor de sua atividade (VIEIRA, 2004, p. 216).

Não por acaso, as pesquisas que elegemos para discutir as proposições metodológicas a partir da abordagem ergológica foram desenvolvidas a partir da interação entre Ergonomia e o campo da saúde.<sup>6</sup> Torna-se imperativo esclarecer que não é nossa pretensão tecer considerações mais abrangentes sobre as pesquisas em foco; nossa intenção se limita a explicitar as proposições metodológicas que tornaram viável a aproximação dos sujeitos envolvidos em relação ao caráter enigmático das atividades em questão, balizada pelo aporte teórico-conceitual construído para fundamentar as respectivas investigações.

#### **A ERGOLOGIA E O DESAFIO DA CONSTITUIÇÃO DE PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Reconhecendo a sua vinculação à tradição epistemológica inaugurada pelo *Modelo Operário Italiano*, a pesquisa conduzida por Neves, Athayde e Muniz investigou as relações entre a organização do trabalho em escolas públicas no município de João Pessoa, Paraíba, e o quadro de saúde mental apresentado pelas professoras desse município. Tendo por base a consideração do trabalho como atividade a partir da abordagem ergológica, o estudo problematiza a relação entre trabalho e saúde, destacando que “o trabalho não é apenas fonte de doença e infelicidade, podendo ser também, ao contrário, operador de saúde e prazer” (NEVES; ATHAYDE; MUNIZ, 2004, p. 305).

A pesquisa assumiu o conceito de *Comunidade Científica Alargada*, “apontando para um dispositivo caracterizado pelo encontro entre protagonistas do trabalho com pesquisadores profissionais”. Essa articulação foi descrita como sendo de fundamental importância para o encaminhamento da pesquisa, tendo em vista o objetivo de construir “um saber viabilizador e agenciador da compreensão e intervenção em saúde, nos locais de trabalho” (Idem, p. 307).

Essa forma de conduzir a pesquisa destaca, desde o primeiro momento, a importância de se criar as condições necessárias para fazer emergir a experiência das professoras participantes desse trabalho coletivo como um saber passível de reconhecimento, validação e de legitimação epistemológica, de modo a subverter a clássica relação sujeito – objeto que concebe a alteridade meramente como fonte de informação para o pesquisador. Essa perspectiva epistemológica fora traduzida, na fase de preparação da equipe de pesquisa, a partir da realização do trabalho de campo que consistiu na “coleta de dados gerais, levantamento do perfil de morbidade, entrevistas dialógicas individuais e observação e discussão das atividades de trabalho” (Ibidem, p. 309). Para tal, os autores reconhecem que a colocação em prática desses procedimentos apoiara-se numa “rede informal de contatos” que viabilizou a realização das primeiras interações com os sujeitos.

---

<sup>6</sup> As pesquisas em questão foram divulgadas em artigos cujos autores, ao sintetizarem aspectos de seus trabalhos, abordam as opções metodológicas que assumiram na condução de suas investigações. Os textos consultados são: “Notas sobre saúde mental e trabalho docente a partir de uma investigação com professoras de escolas públicas”, de autoria de Mary Neves, Milton Athayde e Helder Muniz, e “O trabalho de recepcionistas de guichê de hospital público universitário: o ponto de vista teórico-metodológico de uma Comunidade Dialógica de Pesquisa”, de autoria de Maristela França.

É importante ressaltar que, sob a inspiração já referida, o procedimento metodológico que construímos e priorizamos no processo de investigação com as professoras foi o de formação do que denominamos *grupos de discussão*. Acreditávamos que a formação desses grupos possibilitaria a construção de espaços, a nosso ver, mais adequados à apreensão das inter-relações de trabalho e saúde mental, uma vez que as relações de trabalho são vividas de forma coletiva, e não isolada (NEVES; ATHAYDE; MUNIZ, 2004, p. 313).

De acordo com o relato dos autores, foram constituídos três grupos de discussão em três escolas distintas, organizados a partir de critérios que consideraram a ocorrência de maiores índices de afastamento das professoras por motivo de saúde e a localização geossocial das escolas. Esses grupos, que contavam com a participação voluntária das professoras, faziam os seus encontros durante a jornada de trabalho das professoras por força da cooperação institucional estabelecida entre a equipe que idealizou a pesquisa e as instâncias gestoras da política educacional do município. Assim, foram realizados cinco encontros com cada grupo, com os objetivos de apresentar e discutir a proposta de pesquisa com as professoras (1º encontro); fazer o levantamento e discussão das questões-temas em torno das quais estariam centradas as interações dos grupos (2º e 3º encontros); estabelecer a validação das questões apontadas pelos grupos (4º encontro); e, por fim, promover a devolução das questões apontadas pelo grupo (5º encontro) (NEVES; ATHAYDE; MUNIZ, 2004, p. 315).

Para que a dinâmica estabelecida pelos grupos em cada encontro pudesse ser tratada no encontro subsequente, os debates realizados foram gravados, sendo que as transcrições das fitas contribuíram para a confecção dos chamados *mapas temáticos*, que “consistiram na montagem de um quadro de questões semelhante ao roteiro preliminarmente esboçado para a condução das entrevistas e dos grupos de discussão, acrescido de questões emergentes no seu decorrer” (Idem, p. 316).

As questões levantadas pelos grupos eram sistematizadas e retrabalhadas nos encontros de “validação”. No encontro de “devolução”, procedeu-se, então, à confecção de “um quadro com dados da junta médica e uma primeira tentativa de sistematização das questões levantadas e discutidas nas entrevistas individuais e coletivas, bem como nas observações realizadas” (Ibidem, p. 316). Além das informações sistematizadas no decorrer dos encontros, as professoras participantes dos grupos de discussão preencheram um formulário “com dados objetivos como sexo, naturalidade (zona rural ou urbana), estado civil, escolaridade, modalidade de inserção no magistério (concurso ou não), série lecionada e salário” (Ibidem, p. 317).

A base teórica referenciada no estudo, articulada aos procedimentos metodológicos considerados adequados à realização dessa investigação, proporcionaram a emergência da dimensão enigmática da atividade de trabalho das professoras em sua relação com o quadro de saúde mental constituído nas mais diversas situações de interação com o meio de trabalho. Na conclusão do relato dessa experiência de pesquisa, os autores reconhecem que

No interior de diferentes modelos de exercício da docência, encontramos professoras que, mesmo com todos os obstáculos referidos, exercitam diariamente novas formas de lidar com os limites e as dificuldades de seu trabalho, ou seja, elaboram outros tipos de normas/regras que têm como objetivo redefinir a técnica, na medida em que essas regras se apresentam como recursos para a quebra das amarras da

organização escolar. [...] Essas ações estratégicas reguladoras do trabalho expressam o exercício das contribuições da inteligência arguta de um grupo considerável de professoras (NEVES; ATHAYDE; MUNIZ, 2004, p. 319).

O binômio pesquisa-intervenção também se faz presente nessa experiência, de modo a expressar o compromisso da investigação com a transformação das situações de trabalho analisadas em sua relação com a saúde mental. Uma forma de manifestação desse compromisso se explicitou na contribuição aportada pela pesquisa para a organização do Programa de Formação em Saúde, Gênero e Trabalho nas Escolas, desenvolvido no estado do Rio de Janeiro e no município de João Pessoa, como resultado de uma parceria entre instituições de ensino e pesquisa e entidades sindicais.<sup>7</sup>

A investigação conduzida pela linguista Maristela França originou-se de uma demanda apresentada pela direção de um hospital universitário público a uma equipe pluridisciplinar que se vinculava, em meados da década de 1990, ao Programa de Ergonomia Hospitalar do curso de pós-graduação em engenharia de produção da COPPE, do Rio de Janeiro. Inicialmente, essa equipe fora composta por profissionais oriundos de diversos campos disciplinares – Psicologia, Engenharia, *Designer* -, sendo que a incorporação do campo da Linguística Aplicada ocorreria num momento posterior, com o objetivo de “abordar a problemática escolhida pelo grupo também sob a ótica da atividade de linguagem” (FRANÇA, 2005, p. 13). Essa demanda visava à intervenção no sentido de “alargar a competência coletiva referente às atividades de serviços hospitalares”, e, por essa razão, convocava os profissionais da ergonomia para contribuir na “construção de modelos de funcionamento” que pudessem subsidiar a gestão do hospital na “concepção de ferramentas de assistência ao trabalho” (Idem, p. 12). O trabalho coletivo iniciado a partir da formulação da demanda resultou na realização de pesquisas acadêmicas apresentadas a programas de pós-graduação de universidades brasileiras.<sup>8</sup>

Dentre os vários problemas detectados pela equipe de pesquisa, constatou-se que havia um excessivo tempo de espera dos pacientes que acessavam o serviço de radiologia, o que repercutia no trabalho a ser desempenhado pelos recepcionistas do guichê do referido serviço. Diante desse quadro, a análise ergonômica esteve focada na pesquisa e intervenção no sentido de “atender à demanda de conhecer e melhorar o processo de marcação, realização e arquivamento de exames complementares de diagnóstico” (Ibidem, p. 6). Por

---

<sup>7</sup> As entidades parceiras dessa iniciativa são a Associação Brasileira de Pós-Graduação em Saúde Coletiva, a Fundação Oswaldo Cruz, a Universidade do Estado do Rio de Janeiro, a Universidade Federal da Paraíba, o Sindicato Estadual dos Profissionais de Educação do Rio de Janeiro e o Sindicato dos Trabalhadores em Educação do Município de João Pessoa. Um dos materiais produzidos para subsidiar esse programa de formação foi o vídeo intitulado *Trabalhar na escola? 'Só inventando o prazer'*, que apresenta a dinâmica instaurada no interior da *Comunidade Científica Alargada* que desenvolveu a investigação sobre a relação entre trabalho e saúde mental, bem como as perspectivas apontadas no campo da intervenção político-sindical. É importante ressaltar que essa iniciativa propõe estabelecer um diálogo entre duas realidades que apresentam aspectos distintos no que tange, por exemplo, à gestão da política educacional, ao mesmo tempo em que exhibe convergências se consideramos o desenvolvimento da atividade de trabalho.

<sup>8</sup> Citamos, como exemplo, o trabalho realizado por Hélder Muniz que evidenciou a importância da atividade das enfermeiras para a gestão da unidade da enfermaria do referido hospital universitário. Sua tese de doutorado foi defendida no programa de pós-graduação em Engenharia de Produção da COPPE (Cf. MUNIZ *et al.*, 2004). A pesquisa conduzida por Maristela França foi apresentada ao programa de pós-graduação em Linguística, mantido pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Cf. FRANÇA, 2004.

sua vez, a presença de uma linguista a compor a equipe de pesquisa se justifica, de acordo com a autora, à medida que enfrenta o desafio de

fazer emergir, em colaboração com outros especialistas e com os trabalhadores, uma linguagem sobre o trabalho de um novo gênero, capaz de pôr em movimento os temas mobilizadores de coletivos, colocando em desenvolvimento gêneros e estilos da atividade (FRANÇA, 2005, p. 7).

A concepção da linguagem como atividade fundamenta-se numa tradição presente no campo dos estudos linguísticos que afirma ser aquela uma atividade humana; afirma que a palavra nunca é repetição de um vocábulo existente no escopo de uma língua. “Ela é criada e se recria em cada enunciado, na expressão cotidiana de cada indivíduo [...]. A palavra é dialógica e, na expressão de um sujeito, subverte os usos canônicos” (FRANÇA, 2004, p. 128).

A partir desse entendimento acerca da linguagem, a pesquisadora busca se inserir na situação de trabalho analisada visando a “compartilhar de um espaço dialógico com os trabalhadores para transformar as atividades de trabalho no núcleo do desenvolvimento de uma situação de pesquisa” (Idem, p. 7). O conceito de *Comunidade Dialógica de Pesquisa* é formulado pela autora para expressar a constituição desse espaço que visa a “promover relações dialógicas profundas” e potencializar a circulação dialógica entre o mundo da experiência e o mundo do conhecimento”. Concomitantemente, o conceito denota a ênfase conferida às trocas verbais “que são, ao mesmo tempo, o cruzamento de atividades e experiências”, possibilitando que a atividade de trabalho seja entendida como “objeto de discurso do grupo”.

Os diálogos de que participam os recepcionistas constituem-se, portanto, no objeto privilegiado num estudo como este que visa a produzir textos capazes de fazer emergir “falas sobre o trabalho que funcionem como potencial fonte de desenvolvimento dos sujeitos em relação ao seu poder de agir no trabalho” (Ibidem, p. 11). Esses textos consistem na transcrição de diálogos gravados que passam a ser utilizados como suporte do desenvolvimento dos diálogos que ocorrem no interior dessa *Comunidade Dialógica de Pesquisa*. O campo analítico da pesquisadora é composto dos “gestos verbais apreciativos que se destacam do que acontece cotidianamente” – voz, posição das palavras, palavras em si, discurso, interdiscurso. Assim, a montagem dos textos se orienta pela “relação entre a ocorrência de tais fenômenos linguísticos e os temas retirados da análise ergonômica realizada em parceria com o coletivo de trabalho” (Ibidem, p. 11). Nas palavras da autora, a demarcação do campo de investigação “requer um longo período de observação” da atividade de trabalho e das interações languageiras dos recepcionistas do guichê de atendimento.<sup>9</sup>

#### **LIMITES E POSSIBILIDADE DA CONSTRUÇÃO DOS PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA**

Com base em algumas considerações acerca da análise ergonômica e seus métodos de investigação – observação participante, confrontação, autoconfrontação etc. – e tendo em vista o repertório de procedimentos que me eram apresentados à medida que me aproximava de pesquisas

<sup>9</sup> No texto, a autora nos informa que sua permanência em campo teve a duração de seis meses.



fundamentadas no referencial teórico da ergologia, me coloquei em campo com o objetivo de captar algumas manifestações de nosso objeto de investigação. A possibilidade de encontrar-me com os operadores em situações de trabalho implicava a necessidade de conviver com esses trabalhadores em seus meios de trabalho durante o tempo necessário para realizar observações rigorosas das atividades de trabalho e construir interações, de modo a fazer emergir manifestações da competência industriosa convocada nas mais diversas atividades quando se tem sob investigação a prestação de serviço ao cliente da telefonia fixa. Entretanto, as negociações ocorridas com gestores de empresas no sentido de assegurar a entrada e permanência em campo a partir dessa prerrogativa tornou-se impossível, não obstante o esforço despendido e o aparente reconhecimento por parte das gerências de recursos humanos tanto da Telemar quanto da Telemont, que destacaram a relevância e a oportunidade da realização de uma pesquisa com esse escopo também para os interesses da empresa.

Todavia, ao compreender que o *pesquisar* também se insere no quadro das atividades humanas – e, por isso, manifesta as dimensões que analisei no capítulo anterior –, foi necessário afirmar os diferentes níveis de renormalização que tive de proceder para tornar exequível o nosso projeto. Se comparadas as formulações contidas no projeto original com os procedimentos metodológicos construídos ao longo da investigação, percebe-se que houve uma mudança em relação aos sujeitos da pesquisa: inicialmente, tinha a intenção de pesquisar os técnicos em telecomunicações, que em sua maioria são terceirizados e desenvolvem suas atividades nas centrais telefônicas instaladas no interior dos prédios da Telemar. Com a recusa da empresa em autorizar minha presença no interior de sua propriedade, concentrei minha atenção para considerar essa *Entidade Coletiva Relativamente Pertinente* (ECRP) que interage no cotidiano com o objetivo de assegurar o atendimento aos usuários do segmento da telefonia fixa. Assim, os sujeitos da pesquisa tornaram-se mais complexos, sendo que a visibilidade maior recaiu sobre os Operadores de Serviços ao Cliente (OSC), que também são trabalhadores terceirizados e desenvolvem suas atividades tanto no interior da empresa, em residências e locais comerciais, quanto nos espaços públicos da cidade, como ruas, praças e avenidas, conduzindo veículos próprios para se deslocarem entre os vários pontos do território em sua jornada de trabalho. Normalmente, seus veículos portam adesivos onde se pode ler: *Empresa X a serviço da Telemar*.

Não obstante a impossibilidade de adentrar de forma autorizada às dependências da empresa e a partir da constituição de uma rede informal de contatos, realizei incursões em vários locais de trabalho e interagi com trabalhadores em situações de trabalho, o que me possibilitou a elaboração de notas do trabalho de campo. Além dessas entradas não autorizadas, realizei entrevistas com técnicos e engenheiros de telecomunicações em seus locais de trabalho, sem que houvesse autorização formal para tal, mas tão somente o consentimento dos trabalhadores, que renormalizaram as regras de segurança em seus respectivos meios de trabalho e me garantiram o acesso.

A entrada não autorizada proporcionou-me a oportunidade de reencontrar-me com alguns locais de trabalho onde, durante parte da década de 1980, desenvolvi minhas atividades de auxiliar técnico em telecomunicações. Pude

rever alguns poucos ex-colegas de trabalho que ainda sobrevivem à reestruturação da empresa. Embora não podendo se comparar com o rigor exigido pelo método de análise ergonômica, que reivindica a permanência em campo do pesquisador por um tempo mais longo com o objetivo de captar detalhes no cotidiano das atividades, as notas do trabalho de campo revelaram-se um instrumento válido para o encaminhamento da pesquisa, sobretudo para subsidiar-me nos momentos das entrevistas com os operadores. Algumas questões abordadas na situação de entrevista se estruturaram a partir de observações sistematizadas tendo por referência essas incursões. Com a intenção ainda de suprir parcialmente a impossibilidade de pôr em prática o método da análise ergonômica, tive a oportunidade de interagir com registros que conformam certa interpretação do que tem sido apresentado pela Telemar à sociedade como a memória do setor organizada no acervo do Museu das Telecomunicações, instalado no edifício sede da empresa, em Belo Horizonte.<sup>10</sup>

A partir das duas visitas feitas ao Museu das Telecomunicações, pude perceber que a concepção do espaço enfatiza a tecnologia como o principal indutor das transformações verificadas no setor desde os primeiros experimentos realizados com o objetivo de estabelecer mecanismos para a comunicação a distância.

O acento dado à dinâmica tecnológica remete para um plano oculto às atividades que sustentam as inovações incidentes no setor de telecomunicações. Essa observação faz sentido à medida que nos transporta para outra concepção de museu que conhecemos, instalado no mesmo espaço na época da antiga empresa estatal, cujo acervo, embora também organizado a partir do critério da sucessão das tecnologias, apresentava-se como um convite para a rememoração de atividades de trabalho a conferir sentido humano às conquistas da ciência e da técnica.

As pesquisas, cujos procedimentos metodológicos foram sintetizados no tópico anterior, se estruturaram a partir da observância das prerrogativas postas pela análise ergonômica do trabalho. A constatação desse fato me fez refletir sobre a particularidade dos meios de trabalho envolvidos nessas pesquisas *vis-à-vis* da situação com a qual me deparei ao realizar a investigação em campo. Nos dois casos analisados, a dimensão do espaço público se faz presente não só como equipamento que abriga a população em suas pretensões de obter acesso a direitos consagrados pelos instrumentos normativos, como também pelo fato das políticas educacional e de saúde serem objeto de debates públicos que envolvem uma série de atores sociais. A complexidade do meio de trabalho, que possibilita a circulação da informação proporcionada pelo conjunto das atividades desenvolvidas no cotidiano do setor de telecomunicações, encontra-se restrita a poucos profissionais que acessam esses meios, de modo que a possibilidade de acesso ao que Marx denominou “laboratório secreto da

---

<sup>10</sup> O referido museu integra o conjunto de iniciativas vinculadas ao Instituto Oi Futuro tendo como objetivo “estabelecer um espaço informal de estímulo e produção de conhecimento, por meio de suas ações educativas”. O museu desenvolve uma programação composta dos seguintes eixos: visitas agendadas para grupos; visitas para público espontâneo e famílias; encontros mensais para multiplicadores – professores e educadores; visitas para grupos com necessidades especiais. Além disso, disponibiliza para consulta interna uma série de livros, revistas e periódicos relacionados à história das telecomunicações, bem como com outros aspectos do universo das artes.

produção” se restringe, praticamente, aos trabalhadores presentes nesses meios, não obstante tratar-se de um serviço público regido por normas reguladas por órgãos do Estado.

Assim, a situação da entrevista transformou-se num momento privilegiado para fazer convergir um conjunto de referências a partir das quais os trabalhadores puderam apresentar-se como testemunhas de um processo de mudanças. Sobre essa capacidade de converter a palavra do entrevistado em testemunho numa situação de entrevista, me apoiarei nas reflexões desenvolvidas por Maria Inês Rosa (2005). Essa autora, ao entrevistar em décadas distintas trabalhadores de uma empresa que passou por um processo de mudança, assim se expressa:

O conhecimento e o acompanhamento dessas mudanças tiveram lugar porque, no ato da entrevista, privilegamos a *palavra (e a escuta)*. É ela, a palavra, que torna os depoimentos nesse ato testemunhos, interditando-nos de considerarmos os depoimentos como mais uma fonte empírica e oral de e para obtenção de dados. [...] A palavra é testemunha que dá a conhecer, nessa aproximação, as atividades humanas de trabalho e, aí, as mudanças por *quem* as vive e as realiza – os seus protagonistas, os trabalhadores (ROSA, 2005, p. 18).

A palavra do entrevistado, concebida como testemunho, se fundamenta na própria história dos sujeitos. O critério de verdade daquilo que é proferido encontra-se presente nas experiências do trabalhador. Por isso, a palavra emerge como expressão de um *si mesmo* resultante de uma simbiose entre referente e o próprio sujeito. A percepção da fala como forma de manifestação da atividade do sujeito converte em testemunho aquilo sobre o que se fala, pois essa dimensão encontra-se incorporada ao sujeito que faz uso da palavra.

### **As situações de entrevista**

Como parte do trabalho de campo, realizei entrevistas com os seguintes profissionais: um engenheiro de telecomunicações; um técnico em telecomunicações, que atua no segmento de suporte de rede; um técnico em telecomunicações responsável pela fiscalização do trabalho de campo dos Operadores de Serviços ao Cliente; um Operador de Serviço ao Cliente; um engenheiro aposentado, então responsável pelo desenvolvimento de atividades de formação do pessoal da área de rede externa; um técnico que atua no setor de certificação de competência da empresa. Com exceção de um interlocutor, todos os demais me autorizaram a gravar e divulgar o conteúdo de seus testemunhos.

As entrevistas ocorreram em dois momentos distintos – segundo semestre de 2006 e segundo semestre de 2007<sup>11</sup> – sendo planejadas com o objetivo de atender, prioritariamente, a duas demandas propostas na pesquisa. Em primeiro lugar, convidei os interlocutores a discorrerem sobre suas atividades de trabalho, tendo em vista a preocupação de estabelecer conexões entre passado e presente, visando a expressar pontos de vista acerca das

---

<sup>11</sup> Durante o primeiro semestre de 2007, realizei o estágio de doutorado no Departamento de Ergologia da Universidade de Provence, sob a orientação do professor Yves Schwartz. Esse momento fora particularmente importante para discutir com os membros da equipe questões relativas aos procedimentos metodológicos, sobretudo algumas indagações acerca da ética na pesquisa, como, por exemplo: É lícito valer-me de observações feitas nos locais de trabalho sem que haja autorização expressa por parte dos gestores da empresa para tal?

transformações incidentes sobre suas atividades cotidianas de trabalho no contexto da reestruturação da empresa. Num segundo momento, os entrevistados discorreram sobre suas trajetórias de formação no interior do ofício que exerciam, explicitando, sem que diretamente fossem convidados a tal, a polifonia do termo “competência” a partir da própria história de trabalho, de sociabilidade, de aprendizagens e de lutas travadas no cotidiano de cada um no setor de telecomunicações. As entrevistas ocorreram em lugares distintos – locais de trabalho, residência, sede do sindicato – que nem sempre apresentavam as condições idealizadas pelo pesquisador para a realização de uma interlocução isenta de constrangimentos externos. Entretanto, os testemunhos recolhidos são portadores de informações que considere de grande relevância, tendo em vista a investigação acerca da constituição da competência industrial na operação de serviços aos usuários.

Em algumas situações de entrevista, percebi que meu interlocutor, sabendo de antemão de minha passagem pelo setor de telecomunicações durante a década de 1980 e do período em que desenvolvi atividades sindicais, se referia a algumas circunstâncias daquele contexto como forma de convocarme para expressar o meu testemunho em relação ao conteúdo de sua fala, normalmente reivindicando a minha concordância em relação aos aspectos da atualidade por ele destacados que se apresentavam em desacordo com um conjunto de normas que balizavam o exercício das atividades:

“Cê” lembra que antigamente o IR [Instalador e reparador]<sup>12</sup> se sentia contente fazendo funcionar um telefone lá na favela. O cara enfrentava um tanto de dificuldade para instalar o telefone [...], mas no final dava tudo certo. Não importava muito o tempo que gastava para instalar, n’era mesmo? Hoje em dia, se tem defeito num telefone lá na favela e o cara tem que deslocar pra lá, o cara vai enrolando e prefere ir jogando com os prazos; e tem isso: os defeitos devem ser tirados em 12 horas no máximo, mesmo assim, o cara vai enrolando... (Técnico em Telecomunicações).

Sendo esse testemunho apresentado logo na primeira entrevista, percebi que a produção da narrativa sobre as transformações em curso nas atividades demandavam o conhecimento de circunstâncias que, no momento atual, compeliavam os operadores a uma nova postura diante de sua atividade, explicitando não somente questões relativas à organização do trabalho, como também dimensões afetas à esfera dos valores. O fragmento acima recolhido, ao convocar a minha experiência em relação à atividade, transformou-me em testemunha de um momento específico da história do setor. Na situação da entrevista, o meu interlocutor não se contentara em fornecer informações ao pesquisador, mas expunha uma demanda no sentido de compartilhar saberes sobre a experiência e, por isso, me convidava a fazer uso da fala, tentando criar uma relação de cumplicidade para com os referenciais que orientam o pesquisador no curso da investigação.

A interpelação acima repercutiu no plano que orientou as entrevistas seguintes: para me aproximar um pouco mais da atividade de trabalho dos operadores nesse momento de transformações, construí uma situação-problema hipotética a partir de minhas experiências no setor de telecomunicações, e que se faz presente na atualidade, de modo a participar

---

<sup>12</sup> Denominação dos profissionais que desenvolviam atividades de instalação e manutenção de linhas telefônicas que integravam o plano de cargos e salários da antiga TELEMIG. Após a privatização, esse profissional passou a ser denominado de Operador de Serviços ao Cliente (OSC).

da interlocução, encarnando um saber sobre o ofício que vem se transformando ao longo do tempo. Passei, então, a apresentar a alguns de meus interlocutores a seguinte situação-problema: *Imagine um dia de chuva, com ventos fortes que derrubam árvores que atingem a rede telefônica. Com isso, muitos telefones da área são afetados e não é possível mais fazer ligações. Os clientes, então, entram em contato com a empresa para reclamar o problema. O que acontece em sua atividade a partir desse momento?*

O resultado dessa iniciativa foi a apresentação de testemunhos que procuraram responder à situação-problema elaborada, não de um ponto de vista abstrato – do protocolo a ser seguido –, mas a partir de experiências vividas pelos trabalhadores ao lidarem com problemas semelhantes a esse formulado pelo pesquisador. Essa forma de apresentar uma situação-problema contribuiu para que os interlocutores se referissem a suas atividades cotidianas de modo a proporcionar ao pesquisador a entrada na situação conduzido pelas narrativas produzidas pelos mais diversos profissionais. No fragmento abaixo, um técnico de telecomunicações, que atua na fiscalização das atividades desenvolvidas pelos operadores de empreiteira, apresenta um testemunho sobre sua atividade de trabalho, destacando alguns limites percebidos para a resolução de um problema de defeito reclamado por um cliente da empresa:

Ih! Outro dia mesmo aconteceu aqui comigo... O cliente já havia reclamado seis vezes o mesmo defeito. Quando a coisa chega nesse ponto, a gente vai lá no local para saber o que que está acontecendo. Eu cheguei lá e o OSC tinha fechado a ordem de serviço como OK no dia anterior. Eu cheguei lá; ele tava lá tirando o defeito. Aí, eu perguntei qual defeito ele tava tirando e ele disse que tava tirando o defeito do mesmo telefone que ele havia fechado a ordem como OK. Aí eu fui lá no apartamento. Ele falou com a mulher, dona do apartamento que é muito grande, que o problema era numa tomada; ele então pegou um fio, atravessou no meio da sala da dona e levou até o computador e constatou que tava tudo mudo, nem a linha funcionava nem a conexão com a internet funcionava. Aí, ele começou a gaguejar. Eu perguntei se ele havia trocado de par, só que eles têm medo de chamar o cabista para recuperar o par e depois constatar que o problema é de responsabilidade do OSC e não do cabista. Eles fazem de tudo para não chamar o cabista. Aí, eu vi que havia uma abertura no cabo e aí eu chamei o cabista porque eu sabia que o defeito tava ali. Eu liguei e falei com o cabista que naquela área estava tudo molhado e isso era a causa do defeito. O cabista renovou a emenda e os telefones voltaram a funcionar. Ou seja, os caras das empreiteiras não conseguem ter uma noção ampla do sistema. Quando a gente vai verificar a situação de defeitos repetidos e reclamados pelos clientes, nós, fiscais, é que acabamos tirando os defeitos para eles. E eu fico falando para eles como é que eles devem fazer para tirar os defeitos, entendeu? (Técnico em Telecomunicações).

Outro aspecto destacado a partir das situações de entrevistas se refere aos testemunhos referentes às transformações na organização do trabalho que repercutem nas atividades dos profissionais entrevistados:

[...] na época da TELEMIG, o pessoal da empreiteira era praticamente para cavar buraco para fincar poste, fazer tapete de concreto para instalar armário, obra civil na verdade; só a parte dura, ser ajudante, ser "orelha", como o pessoal fala... Mas, com o tempo, isso foi mudando e nós começamos a fazer trabalhos fins; por exemplo, quem vai em sua casa fazer uma instalação é um cara da Telemont, já não é mais um cara da Telemar, entendeu? Quem vai na casa de um juiz tirar um defeito é um cara da Telemont, já não é um cara da Telemar. Então, nós fazemos todo o serviço técnico; nós fazemos teste elétrico com 4 tipos de aparelhos diferentes. Eu trabalhava no DG<sup>13</sup> e era obrigado a instalar Velox,<sup>14</sup> porque a empresa que instalava o Velox na

<sup>13</sup> Distribuidor geral.

<sup>14</sup> Rede de internet de alta velocidade.

rua era a mesma empresa para a qual trabalhava a Telemont. Então, quando a Telemont pegou o Velox para fazer, dispensou um ligador de DG para Velox lá dentro. Eles diziam: "Os caras que estão lá dão conta." Então, meu trabalho aumentou e o meu salário diminuiu. Eles passaram a exigir mais de mim: "Cê tem que trabalhar com mais qualidade!" (Operador de Serviços ao Cliente).

Explicitando a estratégia que começara a ser impressa ao trabalho de campo, observa-se que o fragmento acima destacado cumpre a função de convocar o pesquisador para o interior da narrativa; a referência ao tempo passado ("na época da TELEMG") é uma alusão ao período em que trabalhei na empresa, e que, portanto, a narrativa apresentada não me era alheia. Em seguida, ao discorrer sobre o conjunto das atividades sob a responsabilidade dos trabalhadores terceirizados das empreiteiras num tempo passado, o entrevistado destaca o contexto que presenciou a densificação de suas atividades ("Quem vai na casa de um juiz tirar um defeito é um cara da Telemont, já não é um cara da Telemar"). Trata-se, indiretamente, de uma referência à privatização da antiga empresa estatal e das consequências advindas do movimento de reestruturação da Telemar. Por fim, uma referência às atividades que passaram a ser incorporadas em seu cotidiano sem que houvesse uma contrapartida salarial compatível com as responsabilidades assumidas pelos Operadores ("Então, nós fazemos todo o serviço técnico; nós fazemos teste elétrico com quatro tipos de aparelhos diferentes. Eu trabalhava no DG e era obrigado a instalar Velox").

## CONCLUSÃO

Ao formular o problema que se encontra na origem dessa investigação, tinha consciência do risco que se anunciava ante a impossibilidade de não obter autorização para acessar os locais de trabalho. Todavia, houve várias tentativas de negociação, tanto com a Telemar quanto com a empresa terceira Telemont visando à aproximação da atividade real dos operadores. No centro dessa iniciativa havia a insegurança de que a não implementação de procedimentos da análise ergonômica pudesse tornar sem validade o conjunto de dados arrolados sobre a atividade de trabalho. Dessa forma, o entrecruzamento de "normas antecedentes" e "renormalizações parciais", inerente a toda atividade de trabalho, estaria interditado, o que poderia representar o encobrimento dos ingredientes da competência industrial em ato no cotidiano das situações de trabalho vivenciadas pelos operadores.

A decisão de contornar a impossibilidade de acesso autorizado ao "laboratório secreto da produção" acionou uma rede de contatos com pessoas que se sensibilizaram com a situação e ajudaram-me a construir vias de acesso alternativas para que o problema formulado encontrasse meios para ser investigado atendendo aos requisitos da pesquisa acadêmica. Entretanto, a construção de vias de acesso alternativas, para além de viabilizar a pesquisa de campo em condições possíveis, evidenciou aspectos presentes na configuração do *Dispositivo Dinâmico a Três Pólos*, que a perspectiva ergológica propõe para expressar o encontro de saberes e

valores que sustentam a atividade de trabalho em substituição ao conceito de *Comunidade Científica Ampliada*, de Ivar Oddone.<sup>15</sup>

A rede informal de contatos, inicialmente constituída a partir da militância sindical, foi aos poucos construindo novos elos que envolveram trabalhadores e trabalhadoras que não necessariamente se caracterizavam por uma identidade em relação às lutas sindicais.

Considero que, diante da oportunidade de apresentar um testemunho sobre suas atividades, os trabalhadores se mobilizam para que os saberes historicamente constituídos ao longo de suas trajetórias profissionais não sejam anulados pelo movimento de reestruturação da empresa e pelas iniciativas implementadas pelos gestores da empresa de instituir, de cima para baixo, uma nova cultura empresarial (“Querem enterrar a nossa memória!”, disse um Técnico em Telecomunicações numa situação de entrevista). Da mesma forma que a implantação de uma nova tecnologia para a transmissão de voz e dados não prescindiu da plataforma dos fios de cobre que se encontram dispersos pelo território, os saberes sobre a atividade são múltiplos e se renovam cotidianamente. Portanto, encontrar canais para que esses saberes sejam expressos torna-se uma exigência vital para os trabalhadores, independentemente de sua vinculação político-sindical.

A impossibilidade de realizar a análise ergonômica impulsionou a construção de alternativas metodológicas que julgo pertinentes serem acionadas numa investigação com base na abordagem ergológica. Destaco como parte desse repertório o trabalho de campo feito no Museu do Telefone, onde o conjunto de artefatos dispostos, para além de exibir o fantástico mundo das novas tecnologias, passa a transmitir histórias da atividade humana, sustentáculo às vezes invisível do desenvolvimento tecnológico presente desde os tempos imemoriais. O acento conferido à constituição da competência industriosa no segmento da telefonia fixa evidenciou aspectos da configuração histórica dos meios de trabalho e sua recente transformação, sobretudo a partir da privatização das empresas do Sistema Telebrás. Na condução do trabalho de campo, deparei-me com algumas situações que traduziram, com fidelidade, o patamar até então alcançado por essa realidade.

A inserção pretérita do pesquisador no setor de telecomunicações proporcionou as condições para que as observações realizadas nos locais de trabalho, bem como as interações com os trabalhadores, remetessem a uma temporalidade não restrita ao aqui e agora da situação da pesquisa. Assim, para exemplificar, a entrada no prédio onde no passado recente estava instalado um complexo setor de suporte aos antigos Instaladores e Reparadores de linha telefônica, e que agora se encontra desativado, com parte da área ocupada por alguns equipamentos de comutação, acrescenta a dimensão da memória partilhada pelos trabalhadores acerca das transformações em suas atividades.

---

<sup>15</sup> “A expressão *comunidade científica ampliada* apresenta problema nela mesma se tomarmos a idéia que lhe é subjacente: o conhecimento das atividades pertenceria ao campo científico no sentido clássico. A renormalização que se produz nas atividades gera uma situação de *desconforto intelectual*, isto é, questiona novamente e invalida, em parte, os saberes disciplinares que, por definição, têm sempre tendência a neutralizar a história atual, local, dos homens e das atividades” (SCHWARTZ, 2000, p. 43).

Assim, a interação com os trabalhadores em situação de entrevista, o reencontro com os meios de trabalho, bem como as lembranças que emergem desse conjunto de interações, despertam para o caráter histórico da atividade de trabalho presente em seus protagonistas, configurando-se em objeto de disputa de sentido a considerar o enfoque dado pelos organizadores do acervo do Museu das Telecomunicações.

Numa referência ao filósofo francês Bergson, a pesquisadora Ecléa Bosi expressa, no fragmento abaixo, uma característica presente no estudo da atividade que se manifestou em vários momentos do trabalho de campo:

Pela memória, o passado não só vem à tona das águas presentes, misturando com as percepções imediatas, como também empurra, "desloca" estas últimas, ocupando o espaço todo da consciência. A memória aparece como força subjetiva ao mesmo tempo profunda e ativa, latente e penetrante, oculta e invasora (BOSI, 2003, p. 36).

Por intermédio das características acima apontadas, presentes nas narrativas sobre as lembranças de um tempo que ainda se faz presente nas atividades cotidianas dos operadores, foi possível ao pesquisador perscrutar dimensões históricas das atividades para, a partir desse ângulo de análise, refletir sobre as transformações em curso no setor de telecomunicações a partir do ponto de vista da atividade. O trecho abaixo, recolhido durante uma das incursões não autorizadas a campo, traduz a dimensão da memória presente hoje na atividade do técnico em telecomunicações que me guia:

Aqui na frente [fala apontando para uma área vazia da sala] ficava aquele pessoal de suporte – os despachantes – que passava as ordens de serviço para o pessoal que tava na rua. A Telemar despediu todo aquele pessoal... e agora, as ordens caem diretamente no celular do OSC. É tudo jogado no celular do cara. Ele abre o celular e as ordens para tirar defeitos caem todas lá. [pausa] O celular dele praticamente só serve para isso. É o próprio pessoal das empreiteiras que passa para eles... é o próprio controlador da empreiteira que despacha as ordens para o pessoal que tá nas áreas. Eles recebem as ordens, fazem o serviço e retornam para os controladores que estão nas empreiteiras. Eles agora é que fecham as ordens e dão baixa no sistema (Técnico em Telecomunicações).

A referência ao espaço agora vazio remete o meu interlocutor para o tempo em que ele se ocupava do conjunto de atividades que foram redefinidas pela empresa. Como sobrevivente desse movimento de reestruturação, agora alocado para um dos setores responsáveis pela fiscalização dos trabalhadores terceirizados, esse meu interlocutor só se sente à vontade para refletir sobre suas atividades atuais após preencher o espaço vazio da sala com as lembranças de sua trajetória no setor de telecomunicações. Com esse gesto, ele sinaliza para o pesquisador que a compreensão de suas atividades atuais passa por um registro que se faz presente nos espaços da memória que ele reelabora em permanência. Por essa razão, percebe-se que o estudo da constituição da competência industriosa enfrenta também o desafio de incorporar as narrativas dos trabalhadores que apontam para as lembranças que emergem de suas trajetórias profissionais.

## REFERÊNCIAS

BOSI, Ecléa. **O tempo vivo da memória**: ensaios de psicologia social. São Paulo: Ateliê Editorial, 2003.

BRITO, José Eustáquio de. **Reestruturação da Telemar e a constituição de competência industriosa na operação de serviços aos usuários**: uma investigação a partir da abordagem



ergológica. 2008. 232 f. Tese (Doutorado em Educação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008.

BRITO, Jussara. Saúde do trabalhador: reflexões a partir da abordagem ergológica. In: FIGUEIREDO, Marcelo *et al.* (orgs.). **Labirintos do trabalho**: interrogações e olhares sobre o trabalho vivo. Rio de Janeiro: DP&A, 2004. p. 91-114.

FRANÇA, Maristela. O trabalho de recepcionistas de guichê de hospital público universitário: o ponto de vista teórico-metodológico de uma Comunidade Dialógica de Pesquisa. **Laboreal**, v. 2, n. 1, p. 6-17, 2005. Disponível em: <<http://laboreal.up.pt/revista>>. Acesso em: 23 ago. 2007.

FRANÇA, Maristela. No princípio dialógico da linguagem, o encontro do *Homo loquens* com o ser humano industrial. In: FIGUEIREDO, Marcelo *et al.* (orgs.). **Labirintos do trabalho**: interrogações e olhares sobre o trabalho vivo. Rio de Janeiro: DP&A, 2004. p. 115-131.

MUNIZ, Hélder *et al.* Os ingredientes da competência na gestão da assistência em uma enfermaria hospitalar. In: FIGUEIREDO, Marcelo *et al.* (orgs.). **Labirintos do trabalho**: interrogações e olhares sobre o trabalho vivo. Rio de Janeiro: DP&A, 2004. p. 322-344.

NEVES, Mary Y.; ATHAYDE, M.; MUNIZ, H. P. Notas sobre saúde mental e trabalho docente a partir de uma investigação com professoras de escolas públicas. In: FIGUEIREDO, Marcelo *et al.* (orgs.). **Labirintos do trabalho**: interrogações e olhares sobre o trabalho vivo. Rio de Janeiro: DP&A, 2004. p. 302-321.

ODDONE, Ivar. Experiência. **Laboreal**, v. 3, n. 1, p. 52-53, 2007. Disponível em: <<http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?>>. Acesso em: 29 nov. 2007.

ROSA, Maria Inês. Usos de si e densificação do trabalho. In: DIEESE & CESIT (org.). **Trabalho e abordagem pluridisciplinar**: estudos Brasil, França e Argentina. São Paulo: DIEESE; Campinas: CESIT/IE/Unicamp, 2005. p. 17-33.

SCHWARTZ, Yves. A comunidade científica ampliada e o regime de produção de saberes. **Trabalho e Educação**, Revista do NETE/UFMG, Belo Horizonte, n. 7, p. 38-46, jul-dez, 2000.

TELEMAR NORTE LESTE S/A. **Relatório anual** – 2006. Disponível em: <<http://telemar.com.br/ri/principal/frame.asp>>. Acesso em: 23 ago. 2007.

VIEIRA, Marcos A. Autoconfrontação e análise da atividade. In: FIGUEIREDO, Marcelo *et al.* (orgs.). **Labirintos do trabalho**: interrogações e olhares sobre o trabalho vivo. Rio de Janeiro: DP&A, 2004. p. 214-237.