

Nikil Saval

CUBICULADOS

Uma história secreta
do local de trabalho

Tradução de Angela Lobo de Andrade

ANFITEATRO

Para Shannon

Eu conheci a inexorável melancolia dos lápis...

– Theodore Roethke, “Dolor”

Prezados Senhores,

Sou um jovem pobre e desempregado, no ramo dos negócios, meu nome é Wenzel, estou à procura de um cargo compatível, e tomo a liberdade de perguntar aos senhores, com respeito e polidez, se porventura existe em suas belas salas arejadas e confortáveis um cargo à disposição. Sabendo que vossa firma é grande, portentosa, tradicional e rica, rendo-me à agradável suposição de que haja um lugarzinho bom, bonito e tranquilo disponível, o qual, à maneira de um aconchegante cubículo, eu possa ocupar...

– Robert Walser, “The Job Application”

INTRODUÇÃO

A câmera de segurança transmite imagens granuladas e silenciosas, com perspectiva fixa. O cenário é reconhecível: baias, funcionários colados uns aos outros, todos de olhos fixos no computador, num espaço mínimo, com iluminação fluorescente. Um homem de gravata, sem paletó, se instala na pequena bancada enquanto um colega agachado ao seu lado recolhe papéis de um arquivo. O tempo passa e nada mais acontece até que o homem agachado pega subitamente uma pilha de papéis e a lança sobre o colega na bancada. O colega quase cai de costas quando o homem levanta o monitor do computador – uma monstruosidade catódica de outros tempos – e o arremessa para o cubículo ao lado, onde a coisa aterrissa na quina de uma bancada e tomba no chão, saindo fumaça. Em total domínio de si mesmo, com uma calma sinistra, o homem recolhe mais papéis do chão, enche as mãos e atira para o alto toda a papelada, que rodopia no ar como confetes gigantes caindo em cima de abismados colegas mais distantes. Ele sobe numa bancada e começa a chutar as frágeis divisórias que quadriculam o espaço, até entortá-las. Dois colegas escondidos num canto filmam a cena com telefones celulares enquanto o homem, enfurecido, percorre a sala com a agilidade de um bailarino, pega um bastão atrás de uma bancada e golpeia com força a impressora. Por fim, um funcionário comete a temeridade de agarrar o bastão e dominar o homem, mantendo-o no chão. Desarmado, imobilizado, ele termina incapacitado por uma arma de eletrochoque. As últimas imagens mostram o homem em posição fetal, se contorcendo e agarrando o estômago, o colarinho, a gravata.

“Câmera de segurança grava fantasia de todo atendente cujo ódio ao cubículo é levado ao extremo”, diz a postagem de junho de 2008 no site Gizmodo, trazendo o link do vídeo. A grande circulação do vídeo

original levou um dos atendentes que filmara tudo com o celular a postar seu vídeo também: com som e cor, mostrava bem o enjoativo verde pasta de dente das paredes, os gritos assustados dos espectadores sob a chuva de papéis brancos, e a exultação e dor do homem nos últimos momentos de revolta. Contudo, nada poderia suplantiar o vídeo original, a visão pan-óptica da câmera de segurança do escritório visto de cima, exibindo a superlotação, as óbvias condições e possibilidades de fúria. O primeiro comentário dizia: “Esse cara é dos bons. Os colegas de cela deveriam ter aderido à rebelião.” Inevitavelmente, após o vídeo ter se tornado viral, começaram a dizer que ele era forjado (afinal, onde não tem tela plana LCD hoje em dia?), mas, fosse ou não autêntico, o vídeo teve impacto. Dentre os vários comentários, pró ou contra, destaca-se o de um blogueiro: “Lá no fundo, todo empregado quer que seja verdade.”



Em 1997, uma pesquisa patrocinada pela Steelcase, fabricante de móveis de escritório, mostrou que 93% dos atendentes preferiam outro espaço para trabalhar. Em 2013, um estudo conduzido por dois pesquisadores da Universidade de Sydney indica que quase nada mudou: os “cubiculados” (cerca de 60% dos empregados de escritório) apresentaram a maior taxa de insatisfação com o local de trabalho. (Não é de surpreender que as pessoas que trabalham numa sala com porta fechada disseram ser as mais satisfeitas da amostra.) Essa insatisfação com o espaço de trabalho e a vida no trabalho em geral – milhares de agravos, pequenas ironias, grandes malogros e vitórias modestas – vem se infiltrando em outros campos da cultura há anos. No filme *Como enlouquecer seu chefe* [*Office Space*], um trio de empregados da área tecnológica, muito descontente, manifesta sua frustração pelo enxugamento do quadro de funcionários da empresa arrebatando a impressora a pontapés e golpes de bastões de beisebol. (Há dezenas de reproduções feitas por amadores no YouTube.) Nos livros *Personal Days*, de Ed Park, e *Then We Came to the End*, de Joshua Ferris, a etiqueta apropriada a e-mails é assunto de um debate quase acadêmico, e o ponto alto de um dia típico é descobrir que sobraram rosquinhas da reunião do café da manhã. Os dois livros têm narrativa impessoal, usando o pronome “nós”, o melhor



Destrução da impressora opressiva em *Como enlouquecer seu chefe* (1999).
Photofest

para captar o conformismo passivo e o anonimato banal no cenário contemporâneo do colarinho-branco. A versão original britânica de *The Office* (agora com *remake* nos Estados Unidos, na França, na Alemanha, em Quebec, em Israel e no Chile, e com versão sueca e chinesa) traz um personagem que, para atormentar o outro, enfia o grampeador dele num pote de gelatina. O best-seller mundial do dinamarquês Christian Jungersen, *A exceção*, levou ao extremo o conceito de “política de escritório” ao colocar os empregados tramando o assassinato uns dos outros.

Acima de tudo, é claro, tivemos *Dilbert*, uma tirinha que converteu a aridez desgastante da vida no escritório numa concisa sátira portátil. Muito apropriadamente, *Dilbert* cresceu como uma pequena franquia que logo se tornou um clichê do próprio ambiente que satirizava tão bem, com os onipresentes calendários de mesa, canecas de café, apoios de mouse, bichinhos de pelúcia (tudo anunciado para venda on-line no site da “Cubeware”). Por mais árido que *Dilbert* às vezes fosse, era perpassado por um sentimento simples, até mesmo humanista, exposto sucintamente por um personagem em *Como enlouquecer seu chefe*: “O ser

humano não foi feito para ficar o dia inteiro sentado num cubículo olhando para uma tela de computador.”

Também é possível lembrar de Rousseau: *O homem nasce livre, mas passa a vida em cubículos.*



A felicidade não tem história, diz Balzac. O escritório também não. “O pessoal de colarinho-branco se esgueirou silenciosamente para dentro desse mundo”, disse o sociólogo C. Wright Mills, e o escritório que os recebeu foi surgindo com a mesma discrição. Outros locais de trabalho, como a fábrica, chegaram fazendo barulho, com apitos e marteladas; o escritório sempre foi recatado. Em meados do século XX, quando Mills escreveu *A nova classe média [White Colar]* – que até hoje tratou o tema de forma mais abrangente –, homens e mulheres que trabalhavam em escritório estavam prestes a constituir a maioria da população norte-americana. Mas de onde surgiu o escritório permanecia um mistério, banal demais, talvez, para merecer uma investigação séria.

O escritório começou a chamar a atenção em meados do século XIX, quando esse espaço era chamado de sala de contabilidade, praticamente idêntica às dos mercadores italianos dos séculos anteriores. Eram espaços pequenos, aconchegantes – sempre pequenos. “A porta da sala de contabilidade de Scrooge ficava aberta para ele ficar de olho no empregado que, numa cela incrivelmente pequena, uma espécie de depósito, copiava cartas.” *Uma espécie de depósito*, onde os homens entravam no auge da saúde e de onde saíam encurvados e tísicos, onde havia grande atividade, mas em que aparentemente não se produzia nada além de papel. Desde o início, o escritório foi considerado um lugar indigno das próprias tarefas a que se destinava. A atividade era nobre, e até estimulante: a pessoa podia arriscar, se aventurar, crescer e prosperar.

O escritório, por sua vez, era fraco, vazio e, acima de tudo, um tédio. Os negócios tratados no escritório eram secos, velados. No entanto, foi esse tédio, essa enfadonha respeitabilidade, que fez do escritório o terreno fértil para um discurso que se mostrou indispensável no século XX: a retórica da classe média e a promessa de ascensão social. Algum dia o empregado na cela minúscula poderia chegar ao topo, o contador

emaranhado no ninho de cobras do processamento de dados poderia, numa arrancada, vir a ser o presidente da empresa, o zumbi do cubículo poderia galgar posições até chegar à diretoria. Nenhum outro local de trabalho, por mais degradado, jamais foi uma fonte tão constante de esperança para o futuro e a garantia de uma vida estável, respeitável.

Em outras palavras, o escritório não foi programado para ser um ícone do tédio. Na verdade, desde o começo do século XX, tem sido fonte das mais utópicas ideias e anseios na vida de trabalho dos norte-americanos. Desde sua origem, no início do século XX, quando começaram a se expandir como centros administrativos de negócios cada vez maiores na Era Dourada, os escritórios ofereceram um refúgio possível, uma fuga de outro ícone do tédio, a fábrica. Arquitetos visionários, como Louis Sullivan e Frank Lloyd Wright, projetaram escritórios que vibravam com a eficiência e regularidade de uma linha de produção, porém com menos riscos físicos, menos trabalho braçal e, portanto, mais prestígio social. Nos anos 1950, um funcionário (ou, com frequência consideravelmente menor, uma funcionária) do nível mais baixo podia se imaginar escalando posições, assumindo maiores responsabilidades e aumentando seu número de subordinados.

Nos Estados Unidos de meados do século XX, poucos empregos rivalizavam em prestígio e poder simbólico com os dos homens de colarinho-branco. As estruturas em que se instalaram, como a Lever House e o Seagram Building, figuram entre os mais icônicos prédios do século. Nos anos 1960, teóricos de administração passaram a imaginar novos tipos de empregados de escritório que, com o suporte dos avanços tecnológicos na área de computação, se tornariam “trabalhadores de conhecimento”, isto é, profissionais de colarinho-branco, criativos e com formação acadêmica superior, que seriam pagos para *pensar*. Projetistas teóricos tentaram instalar essa nova categoria apresentando uma enorme quantidade de conceitos projetuais, desde a *Bürolandschaft* alemã (“paisagem de escritório”), com espaços internos adequados ao fluxo e refluxo das marés da papelada, até o sistema Action Office de Robert Propst, que consistia em divisórias moduladas e removíveis, projetadas para o ativo e pensante funcionário do futuro. Os anos 1990 viram surgir mais utopismos, alimentados pelas fantasias intensas e apaixonadas

da bolha ponto-com: escritórios que eram cidades em miniatura, escritórios equipados com pistas de boliche, escritórios enormes, do tamanho de um campus universitário, escritórios mínimos e tão confortáveis quanto uma garagem adaptada ou a sala de jogos de uma casa. A partir do avanço das tecnologias de comunicação na primeira década do século XXI, projetistas e teóricos começaram a divisar o fim do escritório físico propriamente dito, a ser substituído por escritórios invisíveis e onipresentes com funcionários conectados à rede de uma lanchonete ou de casa, que podiam participar confortavelmente, até de pijamas, recostados no sofá da sala, das reuniões virtuais de uma empresa nominalmente sediada em Bombaim.

Olhando mais de perto, porém, a cena não é tão convidativa. A transposição do modelo da fábrica para o do escritório tornou o trabalho do colarinho-branco repetitivo, gerando entorpecimento. Em meados do século, o gerente começou a se sentir preso espiritualmente – um “homem corporativo”, com a alma aprisionada na firma. Pouco depois de se unirem à força de trabalho, as mulheres eram designadas para baixas funções administrativas ou de secretariado, das quais era impossível ascender, e enfrentavam uma dupla subordinação, sendo alvos de assédio sexual. Os escritórios passaram a se reproduzir indefinidamente: para cada prédio elegante, como o Seagram Building, surgiam dez cópias baratas, modulares, sem calor humano em seu interior. Tentativas sérias de resolver esses problemas geravam mais problemas. A “paisagem de escritório” alemã era caótica, inóspita à concentração. O Action Office, de Robert Propst, seria pervertido, ao longo dos anos, no mais notório símbolo do mundo do escritório norte-americano: o cubículo. Até os loucos escritórios ponto-com seriam lembrados não por sua utopia arquitetural, mas pelas loucas horas de trabalho de seus ocupantes, e passaram a ser chamados por muitos de “*sweatshops* dos colarinhos-brancos”. Por outro lado, a vida burguesa do profissional autônomo no sofá é uma realidade para muitos, mas vem acompanhada de uma persistente insegurança financeira, sem benefícios, e com um ambiente de trabalho relativamente não social. Em suma, a história do trabalho do profissional de colarinho-branco se articula a promessas de liberdade e ascensão que sempre foram traídas.

Por que as melhores intenções de teóricos e arquitetos, projetistas e executivos não conseguiram produzir um ambiente feliz para os trabalhadores norte-americanos? E nos raros exemplos de escritórios bem-sucedidos, o que os faz funcionar tão bem? Por que o fascínio pela vida de escritório (que parecia ter tanto prestígio) revelou-se tão ilusório e frustrante desde os dias de *Bartleby, o escriturário*, em 1853, até a pancadaria com bastões de beisebol em *Como enlouquecer seu chefe?* Como as mudanças e os acordos internos nos escritórios vieram a afetar a vida fora dele?

Este livro fala do projeto e da história do escritório, e fala por intermédio de funcionários anônimos, sem rosto, e às vezes por meio das máquinas de escrever, dos armários de arquivos e das cadeiras onde se sentavam. Mas também relata a história de indivíduos que procuraram modelar o escritório – física e socialmente – com o objetivo de melhorar a vida dos que lá trabalhavam e que, geralmente, tinham um resultado muito diferente do planejado. É uma história contada da perspectiva dos que sentiram essas mudanças no próprio local de trabalho.



Este livro é uma homenagem a C. Wright Mills, inspirado por sua obra clássica e indigesta, *A nova classe média*, que fala do trabalhador não braçal em meados do século XX. Não vou entrar em detalhes sobre o livro dele, mas suas ideias e influência estão em toda parte. Certamente, há diferenças de método, pois a obra de Mills é da área sociológica, ou, pelo menos, tem a marca altamente subjetiva da sociologia. Este meu livro é uma história social mesclada com jornalismo e, no final, faz algumas incursões na futurologia. Além disso, o termo “colarinho-branco”, usado por Mills, é ao mesmo tempo mais amplo e mais vago do que “o escritório”, pois aquele engloba professores, vendedores, médicos, generais, estenógrafos e funcionários em geral. Ao me restringir ao escritório, vou omitir muitas das questões maiores sobre profissionais e políticos, que Mills aborda, ou essas questões aparecerão de modo indireto. Aqui, a história é vislumbrada através do escritório, através dos sentimentos e atitudes de quem trabalhou anos e anos em escritório,

bem como de quem tentou impor uma visão do que os funcionários de escritório deveriam fazer, e de como deveria ser o trabalho deles.¹

A nova classe média foi publicado em 1951, quando os homens de colarinho-branco constituíam pouco menos da metade da força de trabalho. Era um grupo emergente, que muitos observadores consideravam substituto da antiga classe média de artesãos e pequenos comerciantes. As características principais desse grupo não eram bem definidas, seu perfil político e de visão de vida ainda eram amorfos. Mills os retratou de maneira mordaz, como “homenzinhos”, seguidores autônomos, homens que se julgavam independentes e empreendedores mesmo quando escravizados por grandes empresas. Embora o trabalho deles estivesse se tornando tão rotineiro quanto o de uma fábrica, os aspectos intangíveis do emprego – prestígio, status – os deixavam imunes à ideia de que pertenciam a uma determinada classe, com determinados interesses. Sua política era aderir ao que viesse pela frente. “A qual grupo ou movimento eles têm mais probabilidade de se filiar?”, escreveu Mills. “A resposta é: Ao grupo ou movimento que tem a probabilidade mais óbvia de ganhar.”² Ele tinha razão ao ver que o autoentendimento dos homens de colarinho-branco se apoiava fortemente em categorias vagas, como a de prestígio. E as características principais do local de trabalho descrito permanecem: o escritório como um espaço de solicitude e sociabilidade vazia, em paralelo a um trabalho de enfadonho entorpecimento e isolamento individual.

Mills apresenta sua ideia como se toda a força de trabalho de colarinho-branco pudesse ser vista como uma nova classe média e, consequentemente, como um único grupo. Mas a história do trabalho em escritório revela menos coesão. Poucos aspectos daquele escritório permaneceram imutáveis ou incontestáveis, e certamente não o entendimento que os funcionários tinham de si mesmos e de suas perspectivas. À luz da história, a sinopse de Mills retratando o escritório revela ideologias e classes sendo construídas e desconstruídas, juntamente com noções fundamentais de como e por que trabalhamos.

É claro que Mills não podia imaginar como seria o mundo quando o escritório deixasse de ser apenas outro local de trabalho, além dos armazéns e das fábricas, para se tornar a marca de uma sociedade indus-

trial avançada. Nos anos 1920, quando o jornalista alemão Siegfried Kracauer foi a Berlim, ficou perplexo ao ver a cidade caracterizada por uma “cultura do emprego”, invadida por assalariados trabalhando em escritórios. Hoje, em qual cidade dos Estados Unidos – ou da Europa – isso causaria estranheza? A cultura do escritório tornou-se a cultura dominante do local de trabalho; os Estados Unidos são um país de funcionários. *Cubiculados* é a história de como isso aconteceu, e é uma análise do que isso significa e do que poderá significar no futuro.

