



O impacto da comunicação em rede nas relações de trabalho¹

Autor: Armando Levy Maman²

Mestrando em Teoria e Pesquisa em Comunicação pela Escola de Comunicação e Artes da USP.

Resumo

Este estudo, apresentado como dissertação de mestrado em Teoria e Pesquisa em Comunicação na ECA-USP, tem como objeto a comunicação em rede praticada através da Internet em empresas privadas brasileiras e multinacionais com operação no Brasil, privilegiando aspectos e dados relativos a uso de computador e de Internet pelos empregados. O objetivo foi o de entender como as empresas se apropriam da comunicação mediada por computador e buscar constatar ou não a ocorrência de uma revolução nas relações de trabalho em função do uso dessas tecnologias.

Palavras-chave

Comunicação em rede, Internet, Pesquisa em comunicação, Relações de trabalho, Informação

Introdução

A entrada em cena das novas tecnologias de comunicação em rede no universo do trabalho, especialmente aquelas surgidas com a Internet no início dos anos 90, reacende um antigo debate. Como assinala Linhart, a questão da inovação no trabalho é, em muitos aspectos, uma armadilha:

De um lado, encontram-se aqueles que afirmam que transformações radicais afetam o trabalho e que se sai de um tipo de lógica para entrar em uma nova era de grande autonomia e de um envolvimento dos assalariados em seu trabalho; de outro, os que negam a existência de verdadeiras rupturas e vêem apenas uma radicalização das lógicas utilizadas no passado. De uma das perspectivas, as inovações seriam suficientemente importantes, suficientemente interligadas para criar novas coerências e delinear um novo modelo de organização do trabalho e da empresa. Do outro ponto de vista, as inovações seriam apenas reforços ou modos de adaptação do modelo anterior, estruturado por lógicas tayloristas. Não seriam inovações efetivamente, mas mudanças relacionadas à necessidade de adaptar o modelo para que ele perdure em seus princípios e sua lógica.³

Entre os que se alinham com os primeiros está McLuhan, que acreditava na evidência de uma nova espécie de inter-relação entre a indústria e o mundo do

¹ Trabalho apresentado no GT – Cibercultura e Tecnologias da Comunicação, do Inovcom, evento componente do XIII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sudeste.

² Mestrado do curso de Teoria e Pesquisa em Comunicação da ECA-USP; e-mail: armando@epress.com.br

³ LINHART, D. A desmedida do capital. São Paulo: Boitempo, 2007, p. 225



entretenimento como o resultado da velocidade elétrica instantânea nos processos de comunicação:

Nossa nova tecnologia elétrica vai agora produzindo a extensão do processamento instantâneo do conhecimento mediante aquela inter-relação que há muito se manifesta em nosso sistema nervoso central. É esta mesma velocidade que constitui a “unidade orgânica” e que acaba com a era mecânica que atingia alta velocidade com Gutemberg. A automação traz uma real “produção em massa” - não em termos de tamanho mas de abrangimento inclusivo e instantâneo.⁴

Iluminação, esclarecimento, libertação, as novas tecnologias de comunicação em rede, em função de características muito peculiares que promoveriam a descentralização, estariam assim por trás de um movimento amplo de convergência entre tecnologia, política, economia e sociedade. Como afirma Castells:

A reapropriação por parte da sociedade do fruto de sua criatividade conta agora com meios poderosos: Internet, redes globais de comunicação, acesso à informação em código aberto, processos de cooperação múltipla, comunicação móvel, multimodal e ubíqua. E tudo isso a serviço de interesses e valores que são debatidos, modificados e decididos com autonomia crescente pelos atores sociais. Os criadores, os oprimidos, os empreendedores, os que sentem a vida podem compartilhar seus sonhos e suas práticas. Em outras palavras, convergem no mesmo movimento a tecnologia *cool*, a política *cool* e a sociedade *cool*. E essa convergência deve chegar à análise social e cultural e à capacidade de integrar a compreensão da tecnologia aos debates políticos mais avançados.⁵

A comunicação em rede no âmbito das empresas, na visão destes autores, seria revolucionária em vários aspectos, não apenas nos processos de descentralização da informação que promove, mas, principalmente, por alterar o modo como as empresas se organizam, reduzindo estruturas hierárquicas e dando mais poder de decisão às camadas subalternas, que passam a agir não como meras receptoras de informação, mas como interlocutores em um processo de comunicação que perpassa toda a empresa.

No entanto, como assinala Linhart, há quem analise o impacto da tecnologia na sociedade a partir de outros pontos de vista. Adorno e Horkheimer, por exemplo. As determinações que a ciência e a técnica passaram a impor à humanidade são a principal preocupação destes autores quando afirmam:

O saber que é poder não conhece nenhuma barreira, nem na escravização da criatura, nem na complacência em face dos senhores do mundo. Do mesmo modo que está a serviço de todos os fins da economia burguesa na fábrica e no campo de batalha, assim também está à disposição dos empresários, não importa a origem. (...) A

⁴MCLUHAN, M. Os meios de comunicação como extensões do homem. São Paulo: Cultrix, 2005, pp. 391-392

⁵CASTELLS, M. Inovação, liberdade e poder na era da informação, in MORAES, D. (Org) Sociedade Midiatizada, Rio de Janeiro: Mauad X, 2006, p. 231



técnica é a essência desse saber, que não visa conceitos e imagens, nem o prazer do discernimento, mas o método, a utilização do trabalho de outros, o capital.⁶

Na visão destes autores, quanto mais complicada e refinada a aparelhagem social, econômica e científica, para cujo manejo o corpo já há muito teria sido ajustado pelo sistema de produção, tanto mais empobrecidas seriam as vivências de que esse corpo seria capaz. Nesse sentido, graças aos modos de trabalho racionalizados, a eliminação das qualidades e sua conversão em funções seriam transferidas da ciência para o mundo da experiência dos povos e tenderia a assemelhar esses povos ao mundo dos anfíbios. (ADORNO & HORKHEIMER, 1985. p. 47).

Se a distância que separa McLuhan e Castells de Adorno e Horkheimer já era considerável, ela se aprofunda ainda mais quando lemos em *Dialética do Esclarecimento* que:

O que não se diz é que o terreno no qual a técnica conquista seu poder sobre a sociedade é o poder que os economicamente mais fortes exercem sobre a sociedade. A racionalidade técnica hoje é a racionalidade da própria dominação. Ela é o caráter compulsivo da sociedade alienada de si mesma. O automóveis, as bombas e o cinema mantêm coeso o todo e chega o momento em que seu elemento nivelador mostra sua força na própria injustiça à qual servia.⁷

Embora muitos acreditem que as novas técnicas, por seu caráter descentralizado, podem representar um canal para a liberação da humanidade das restrições impostas por um mundo do trabalho cada vez mais normatizado, Marcuse nos lembra que quando mais racional, produtiva, técnica e total se torna a administração repressiva da sociedade, tanto mais inimagináveis se tornam os modos e os meios pelos quais os indivíduos administrados poderão romper sua servidão e conquistar sua própria libertação.⁸

As idéias de Adorno, Horkheimer e Marcuse, longe de se diluírem em face da modernidade, continuam a ser compartilhadas por diversos autores. Entre eles, podemos citar Lojkine, que alerta para o fato de que ao contrário de uma evolução tranqüila e linear rumo ao fim da divisão do trabalho, a salários e empregos “garantidos” e a uma autogestão nas empresas, que viriam naturalmente em decorrência da adoção das novas técnicas, o que testemunhamos é uma profunda crise social tamanho e tão agudo é o

⁶ADORNO, T. & HORKHEIMER, M. *Dialética do esclarecimento*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1985, p. 20

⁷ Idem, p. 141

⁸ MARCUSE, H. *A ideologia da sociedade industrial*. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1969, p. 29



conflito atual entre as formas novas de organização técnica do trabalho e a antiga organização social.⁹

Essa mesma visão é compartilhada por Katz, para quem é equivocado afirmar que as novas técnicas mudam os modos de produção vigentes. Segundo ele:

A gestão proveitosa das novas tecnologias de comunicação exige a introdução de critérios cooperativos de produção, que são opostos aos princípios de rentabilidade e hierarquia coercitiva nas empresas. A informática apresenta enormes potencialidades como instrumento de democracia, solidariedade e progresso, mas em uma sociedade emancipada do capitalismo.¹⁰

Estes autores, longe de negarem o potencial emancipador das novas tecnologias, introduzem um questionamento radical: o modo de produção capitalista, baseado na divisão do trabalho e, por essa razão, dependente da hierarquia, favorecerá o avanço de tecnologias que promovem a descentralização da decisão? Ou tenderá a se apropriar apenas daqueles aspectos dessas tecnologias que favorecem a acumulação do capital, ignorando ou cerceando outras práticas?

Examinando as implicações do avanço da ciência e da tecnologia, Habermas já assinalava que a dominação imposta pelo sistema capitalista se perpetua e cresce não apenas através da tecnologia, senão como tecnologia:

(...) a tecnologia proporciona a grande legitimação a um poder político expansivo que engole todos os âmbitos da cultura. Neste universo a tecnologia proporciona também a grande racionalização acerca da falta de liberdade do homem e demonstra a impossibilidade técnica da realização da autonomia e da capacidade do indivíduo de tomar decisões acerca de sua própria vida. Pois esta ausência de liberdade não aparece nem como irracional nem como política, senão como submissão a um aparato técnico que torna mais cômoda a vida e eleva a produtividade do trabalho. A racionalidade tecnológica respalda a legalidade desse domínio ao invés de eliminá-lo; e o horizonte instrumentalista da razão dá passagem a uma sociedade totalitária de base racional.¹¹

A profunda difusão das técnicas no espaço de trabalho, especialmente das tecnologias de comunicação em rede que nos trouxeram a Internet e todos os subprodutos de comunicação que trafegam na rede, já permite sustentar uma investigação que se proponha a compreender se essas tecnologias vão de fato revolucionar os meios de produção ou, ao contrário, serão apropriadas segundo as

⁹ LOJKINE, J. A revolução informacional. São Paulo: Cortez, 2002, p. 42

¹⁰ KATZ, C. Mito e realidade da revolução informática. Aracaju: UFS, 2001, artigo publicado no site EPTIC (Economia Política das Tecnologias da Informação e Comunicação), no endereço www.eptic.com.br, acessado em dezembro de 2006.

¹¹ HABERMAS, J. Ciência e técnica como ideologia. Madrid: Tecnos, 1986, p. 58



rígidas determinações do modo capitalista de produção. Martín-Barbero já antecipava, há alguns anos, a relevância de semelhante investigação quando afirmou:

(...) poucas vezes se fez tão claro que a tecnologia é algo mais que um conjunto de ferramentas, uma racionalidade prática e, inclusive, a materialização de um modelo social que inclui algumas de suas contradições. Encará-la dessa forma não implica, de forma alguma, o “facilismo” fatalista e suicida da negação mas, ao contrário, a exigência de uma análise especialmente lúcida desse “novo” modelo de sociedade e do peso relativo, mas evidente, que essas tecnologias já possuem. Necessitamos de uma investigação capaz de assumir a complexidade do desafio que as tecnologias estabelecem: que não apenas relativize sua eficácia-fetice e a mistificação que produz – talvez a verdadeira eficácia das novas tecnologias consista em fazer que o sistema social e a racionalidade que o sustenta saiam da crise intactos e até reforçados – mas que seja capaz de por a descoberto as virtualidades da transformação, as contradições que geram e, portanto, as possibilidades de ação e de luta que se apresentam.¹²

A análise das formas pelas quais as empresas incorporam o uso das novas tecnologias da informação e comunicação é desafiadora, também, porque abre caminho para compreender se essas novas técnicas não estariam promovendo, de alguma forma, a superação dos pressupostos da teoria crítica, articulada por teóricos como Adorno, Horkheimer, Marcuse e Habermas.

Pesquisa

Este estudo buscou compreender de que forma importantes empresas de diversos segmentos da economia normatizam o uso da comunicação em rede, ou Internet, por seu público interno. Para isso, optou-se pela entrevista pessoal em profundidade, orientada por um roteiro. Utilizaram-se, também, dados da mais recente pesquisa sobre uso de Internet por empresas e lares no Brasil, produzida pelo Comitê Gestor de Internet do Brasil, publicada no início de 2007.

¹² MARTÍN-BARBERO, J. Retos a la investigación de comunicación em America Latina, in Revista Comunicación y Cultura, N° 9. Mexico: UAM-Xochimilco, 1994. p. 58

Quadro 1: Empresas que concordaram em falar sobre normas de Internet

1. Arquidiocesano (Educação)	10. Redecard (Finanças)
2. Editora Abril (Comunicação)	11. Scania Brasil (Indústria)
3. Faber Castell Brasil (Indústria)	12. Selco (Indústria)
4. Flextronics Brasil (Serviço)	13. Toyota Brasil (Indústria)
5. HSBC Brasil (Finanças)	14. Universidade Metodista (Educação)
6. IBM Brasil (Tecnologia)	15. Visa Vale (Finanças)
7. Imerys Brasil (Indústria)	16. Volkswagen Brasil (Indústria)
8. Indiana Seguros (Finanças)	17. YD (Indústria)
9. Microsiga (Grupo Totvs)	18. ZF Sachs Brasil (Indústria)

A pesquisa permitiu avaliar diferentes aspectos do uso da comunicação em rede pelas empresas, inclusive características sócio-técnicas como número de funcionários, número de computadores e número de usuários de Internet. Esses dados permitiram constatar que o uso de Internet nas empresas é uma atividade condicionada a determinadas funções e não alcança todos os empregados.

Tabela 1: Funcionários, computadores, usuários de Internet

<i>Empresa</i>	<i>Funcionários</i>	<i>Usuários de computador</i>	<i>A %</i>	<i>Usuários de Internet</i>	<i>B %</i>	<i>C %</i>
1	450	200	44	200	44	100
2	6.000	4.100	68	4.100	68	100
3	4.000	800	20	750	18	93
4	4.000	1.000	25	1.000	25	100
5	35.000	20.000	57	20.000	57	100
6	13.000	12.870	99	12.870	99	100
7	400	200	50	200	50	100
8	540	540	100	540	100	100
9	4.500	4.500	100	4.500	100	100
10	900	900	100	900	100	100
11	3.000	2.700	90	270 ⁽¹⁾	9	10
12	220	60	27	40	18	66
13	3.000	1.200	40	1.200	40	100
14	1.763	793	45	793	45	100
15	180	180	100	180	100	100
16	22.000	1.500	7	1.500	7	100



<i>Empresa</i>	<i>Funcionários</i>	<i>Usuários de computador</i>	<i>A %</i>	<i>Usuários de Internet</i>	<i>B %</i>	<i>C %</i>
17	800	80	10	80	10	100
18	1.200	450	37	450	37	100

A - Usuários de computador em relação a total de funcionários; B -Usuários de Internet em relação a total de funcionários; C - Usuários de Internet em relação a total de usuários de computador; (1) Este dado não foi informado pelo gestor de segurança da informação da empresa e foi estimado a partir de conversas com funcionários

Como a pesquisa do Comitê Gestor da Internet vai evidenciar, o limitado acesso à Internet por parte dos funcionários não é uma realidade localizada apenas nesta amostra de 18 empresas, mas reflete a realidade vivenciada na maioria das empresas do país.

Tabela 2: Proporção de empregados com acesso à internet

PORTE DA EMPRESA (Quantidade de empregados)	MÉDIA (%)
10 a 19	40,72
20 a 49	36,16
50 a 99	36,39
100 a 249	38,28
250 a 499	37,22
500 a 999	41,80
1000 ou mais	51,27
REGIÃO	
Norte	35,42
Nordeste	38,94
Sudeste	39,94
Sul	35,79
Centro Oeste	40,63
MERCADO DE ATUAÇÃO – CNAE	
Indústria de transformação	24,71
Construção	34,64
Comércio/Reparação de autos	37,88
Hotel/Alimentação	36,16
Transporte/Armazenamento/Comunicação	42,36
Atividades imobiliárias, aluguel e serviços	71,36
Atividade Cinema, Vídeo, Rádio e TV	61,21
MÉDIA GERAL	38,83

Fonte: CETIC – Ago/Nov 2006, para uma base de 2.700 empresas pesquisadas entre agosto e novembro de 2006, em todas as regiões do Brasil. ¹³

Estes dados evidenciam que o uso de comunicação em rede no âmbito do trabalho está condicionado às atividades dos trabalhadores, ou seja, só tem acesso à Internet aquele funcionário que a usa em suas atividades laborais. Ainda assim, até mesmo aqueles que usam a Internet no trabalho, são impedidos de usá-la para qualquer outra coisa além disso, em função dos sistemas que monitoram as atividades dos empregados e bloqueiam quaisquer possibilidades de uso da rede para atividades consideradas pessoais.

¹³ BALBONI, M. (Coordenadora) Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e da comunicação no Brasil. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2007, p. 198

Tabela 3: Proporção de empresas com políticas de restrição de acesso a sites

PORTE DA EMPRESA (Quantidade de empregados)	Sites Pornográficos (%)	Sites de comunicação (Messenger) (%)	Sites de relacionamento (ORKUT, Second Life) (%)
10 a 19	58,98	34,85	39,48
20 a 49	65,29	44,51	50,42
50 a 99	81,22	53,16	63,72
100 a 249	84,10	62,71	75,85
250 a 499	87,77	70,34	79,48
500 a 999	95,01	82,64	88,74
1000 ou mais	87,13	72,00	87,00
REGIÃO			
Norte	65,17	40,64	47,16
Nordeste	71,87	39,92	46,61
Sudeste	62,96	43,23	49,43
Sul	63,77	40,82	45,02
Centro Oeste	69,77	38,22	47,44
MERCADO DE ATUAÇÃO – CNAE			
Indústria de transformação	66,27	43,51	46,71
Construção	58,52	33,07	38,54
Comércio/Reparação de autos	62,92	40,60	46,30
Hotel/Alimentação	58,23	36,85	42,23
Transporte/Armazenamento/Comunicação	73,16	42,88	57,84
Atividades imobiliárias, aluguel e serviços	70,44	48,95	57,83
Atividade Cinema, Vídeo, Rádio e TV	77,28	38,14	47,40
MÉDIA GERAL	64,96	41,82	47,92

Fonte: CETIC - Ago/Nov 2006. (Percentual sobre o total de empresas com acesso à Internet).¹⁴

Assim, o uso da comunicação em rede nas empresas se dá condicionado a determinado grupo de funcionários e apenas para atividades operacionais, ou seja, no exercício de funções relacionadas aos trabalhos, na maioria dos casos atividades de suporte ao funcionamento de sistemas. As atividades de caráter social, como interação com pessoas através de chat ou visitas a sites de relacionamento e até mesmo de pornografia, são banidas pelo sistema de controle, que vigia e controla todas as atividades exercidas através da Internet no espaço da empresa.

Conclusão

O uso da comunicação em rede pelas empresas serve ao poder e é dirigido à maximização do lucro, assim como todas as demais máquinas e equipamentos utilizados na produção industrial capitalista. A determinação com que as empresas vigiam e controlam as informações que os funcionários podem acessar e trafegar pela rede revela que até mesmo os conteúdos, a faceta mais libertária da tecnologia cibernética, pouco penetram os muros da empresa, obrigando os empregados a buscarem um acesso menos controlado fora do trabalho ou, em alguns casos, a tentar burlar os mecanismos de controle com todos os riscos que esse tipo de atitude acarreta como advertências e demissões.

¹⁴Idem, p. 204



A despeito de um potencial revolucionário de realização ainda incerta, as tecnologias de comunicação em rede estão sendo apropriadas pelas empresas segundo a mesma razão instrumental que marca o capitalismo e que se traduz em uma crescente alienação do indivíduo em relação às decisões e aos frutos do trabalho. O caráter “ordenador” dessas tecnologias torna-se evidente quando constatamos que elas podem, através de certa programação, separar indivíduos, hierarquizar o acesso à informação, controlar o tempo de cada um na rede e fiscalizar todo tipo de informação enviada ou recebida.

Como assinala Finlay,

Com as novas tecnologias de comunicação, há uma internalização dos procedimentos formais de uma lógica orientada para meios e fins, uma concepção do conhecimento como algo destinado à solução de problemas, além de certas tendências ao ordenamento. Uma vez internalizados, todos estes procedimentos têm a capacidade de vigiar a interação social. Dado o fato de que tais procedimentos caracterizam os discursos sobre as novas tecnologias de comunicação, não seria equivocado supor que esta internalização de comportamentos é algo inerente à “sociedade da informação”.¹⁵

No campo das empresas e da organização do trabalho, as mudanças essenciais provocadas pelas novas técnicas não evidenciam uma orientação para a ruptura revolucionária com as práticas ou estruturas atuais, pois ainda que as novas tecnologias da informação permitam romper, efetivamente, com a divisão secular do trabalho, a manutenção dos antigos “muros”, responsáveis por resguardar a informação estratégica contra a “tirania das pequenas decisões”, na realidade só agrava os círculos viciosos, os bloqueios informacionais e organizacionais. (Lojkine, 2002, pp. 12-16).

As novas abordagens ditas “sistêmicas” do processo de comunicação no interior das empresas são alimentadas pela “racionalidade unívoca das utopias dos engenheiros”, agora associadas às capacidades organizacionais (integrativas e interativas) das novas tecnologias da informação. Essa “racionalidade” buscará a construção de uma rede de comunicação voltada essencialmente para a integração de processos operacionais, o que tenderá a excluir a possibilidade de uso livre e ilimitado da rede para a comunicação humana. Como resultado dessa lógica, o que vemos é que, ao contrário de uma evolução tranqüila e linear rumo ao fim da divisão do trabalho, a salários e empregos “garantidos” e à autogestão que as redes de informação estariam capacitadas a promover, instala-se um conflito entre as novas formas de organização

¹⁵ FINLAY, M. *Powermatics: a discursive critique of new communications technology*. London: Routledge & Kegan Paul, 1987, p. 178



técnica do trabalho e a antiga organização social que nos deu as empresas. (LOJKINE, 2002, pp. 22-42).

Os confrontos que o uso da comunicação em rede torna evidentes entre indivíduos e empresas são, ao mesmo tempo, diferentes e originários do mesmo obstáculo estrutural que marca a vida das companhias desde sua origem: a ausência de uma verdadeira descentralização, de um verdadeiro questionamento da estrutura piramidal do poder informacional, malgrado as recomposições – cada vez mais sistemáticas – do trabalho operacional.

O que esta pesquisa revela é que, ao invés de uma “revolução informacional” trazida pelas novas técnicas de comunicação em rede, o que estaria se dando é o aprofundamento de contradições já muito antigas:

O desenvolvimento tecnológico, assim como outros aspectos do desenvolvimento social, é marcado pela tentativa sempre contraditória do capital de colocar arreios na criatividade humana. A “revolução microeletrônica” não é um evento externo que impõe certo desenvolvimento sobre a sociedade: ela é, fundamentalmente, uma tentativa de programar, de reduzir processos sociais complexos a regras simples, transformando a sociedade em algo que pode ser computadorizado. A resistência inerente que tal projeto encontra se expressa como crise tecnológica e, acima de tudo, como crise de software. A Nova Tecnologia, que parece oferecer uma base firme para a Nova Ordem, não é menos contraditória que a própria Nova Ordem e, tanto quanto ela, é uma fachada vulnerável e frágil, como as experiências recorrentes de falhas de *software*, vírus e sabotagens deixam claro. A Nova Ordem é uma Nova Desordem.¹⁶

A censura – Diferentemente da torre prisional panóptica, de Bentham, o “*firewall*”, sistema que controla o fluxo de informação entre as empresas e a Internet, usado por 100% das grandes empresas e pela maioria das demais, tem capacidade de vigilância ilimitada, monitorando efetivamente o funcionamento do sistema. No entanto, mais do que vigiar, ele reúne a capacidade de filtrar a realidade, aplicando a censura a todo conteúdo julgado inadequado a partir do controle de palavras-chave como “sex”, “sexo”, “moda”, “futebol”, “currículo”, entre milhares de outras, permitindo o bloqueio daquilo que a empresa julgar “inconveniente”.

Ao programar o “*firewall*” para bloquear o acesso a qualquer site que contenha expressões “não relacionadas ao trabalho”, a empresa transfere para o sistema o exercício da censura, desconfiando de todo tipo de expressão que possa abrir uma janela para conteúdo indesejado. Inseguras em relação à Internet e a conteúdos que parecem

¹⁶ HOLLOWAY, J. & PELAÉZ, H. Aprendendo a curvar-se: pós-fordismo e determinismo tecnológico, in Revista do Instituto de Estudos Socialistas, acessada no endereço www.revistaoutubro.com.br/edicoes/02/out2_02.pdf



ser uma coisa mas são outra,¹⁷ em muitas empresas, além do bloqueio sistêmico, há equipes nas áreas de tecnologia da informação que vigiam cotidianamente os endereços visitados pelos funcionários e bloqueiam todos aqueles que possam ser considerados inadequados pela política da empresa, assumindo assim a tradicional função de “censor” que julgávamos banida pela democracia.

A rede de “comunicação” que vemos emergir é uma rede transacional, que investe prioritariamente no fluxo de informações direcionado à alimentação de processos operacionais de negócios, como o tráfego de dados sobre a quantidade de carros vendidos por uma concessionária para o computador da montadora visando, apenas, a reposição de estoques.

Foucault nos mostra o quanto esta “sociedade em rede” é antiga quando, em sua aula inaugural no *Collège de France*, pronunciada em 02/12/1970, afirmou:

Eis a hipótese que gostaria de apresentar esta noite, para fixar o lugar – ou talvez o teatro muito provisório – do trabalho que faço: suponho que em toda sociedade a produção do discurso é ao mesmo tempo controlada, selecionada, organizada e redistribuída por certo número de procedimentos que têm por função conjurar seus poderes e perigos, dominar seu acontecimento aleatório, esquivar sua pesada e temível materialidade. Em uma sociedade como a nossa, conhecemos, é certo, procedimentos de exclusão. O mais evidente, o mais familiar também, é a interdição. Sabe-se bem que não se tem o direito de dizer tudo, que não se pode falar de tudo em qualquer circunstância, que qualquer um, enfim, não pode falar de qualquer coisa. Tabu do objeto, ritual da circunstância, direito privilegiado ou exclusivo do sujeito que fala: temos aí o jogo de três tipos de interdições que se cruzam, se reforçam ou se compensam, formando uma grade complexa que não cessa de se modificar. Notaria apenas que, em nossos dias, as regiões onde a grade é mais cerrada, onde os buracos negros se multiplicam, são as regiões da sexualidade e as da política: como se o discurso, longe de ser esse elemento transparente ou neutro no qual a sexualidade se desarma e a política se pacifica, fosse um dos lugares onde [sexualidade e política] exercem, de modo privilegiado, alguns de seus mais temíveis poderes. Por mais que o discurso seja aparentemente bem pouca coisa, as interdições que o atingem revelam, logo, rapidamente, sua ligação com o desejo e com o poder.¹⁸

Ciências da Comunicação – Uma questão fundamental a responder seria: interação entre máquinas através de uma rede é comunicação? Duarte propõe delimitarmos o conceito de comunicação ao diálogo de planos cognitivos (humanos) que fazem emergir um novo conhecimento. Esta seria uma forma de representar epistemologicamente um caminho para o “tornar comum” e o “estar em relação” da etimologia da palavra.

¹⁷ Sites com conteúdos como “Barbie” ou “Ken”, que para muitos indicariam temas relacionados ao casal de bonecos fabricados pela Mattel, são, na verdade, a mais deslavada pornografia.

¹⁸ FOUCAULT, M. A ordem do discurso. São Paulo: Loyola, 2006, pp. 9-10



Esse diálogo abriria espaço para avançar um pouco mais a compreensão que estamos construindo se tomarmos as partes envolvidas no diálogo não apenas como seres conscientes que se comunicam. Essa idéia pode ser estendida também para outros tipos de planos cognitivos que se encontram, como as disciplinas do saber que aproximam suas fronteiras de pensamento e “promiscuamente” trocam referências teóricas e metodológicas sobre temas comuns. A aproximação de campos como a Antropologia, a Biologia, a Psicologia, a Lingüística, entre outros, que investigam fenômenos comunicativos amplia não apenas os horizontes dessas disciplinas, como permite o surgimento de novas disciplinas, cógitos emergentes de um encontro.¹⁹

Ao aplicarmos esta contextualização do conceito de comunicação às novas tecnologias de informação estabelecemos, de imediato, uma separação entre dois fenômenos: 1) A interconexão de posições com vistas ao processamento operacional de informação, que vem a ser o principal objetivo das empresas com o uso da “comunicação em rede”; e 2) O relacionamento entre pessoas através desses sistemas. Enquanto a primeira atividade não poderia ser classificada como “comunicacional”, a segunda é a clara expressão da comunicação que permite gerar planos de conhecimento diferenciados entre dois ou mais interlocutores, mesmo que através do uso de tecnologias de comunicação em rede.

Escola de Frankfurt – A crescente racionalização da comunicação, um fenômeno que a “comunicação em rede” aprofunda ao transformar o ser humano em uma entidade auxiliar dos sistemas, revela a força das construções filosóficas dos teóricos da Escola de Frankfurt, que muitos consideravam superados.

Os teóricos da Escola de Frankfurt evidenciaram, muito antes da consolidação da Internet, que não podemos esperar que sistemas planejados para o desenvolvimento de atividades que excluem a possibilidade de livre comunicação entre indivíduos possam, de alguma forma, contribuir para ampliar o poder de decisão do trabalhador, eliminar a hierarquia ou libertar o funcionário dos controles ou da premência do tempo.

Estes teóricos já enfatizavam que a utilização da ciência e das tecnologias no universo do trabalho é condicionada a finalidades específicas, que parecem excluir cada vez mais a interação humana, uma realidade que não foi alterada com a entrada em cena das novas tecnologias de informação. Dessa forma, imaginar que a técnica, em função de seu potencial de descentralização, possa por si só promover mudanças estruturais no capitalismo equivale a tentar deduzir o social pelo tecnológico, o que induz a conclusões precipitadas e de difícil sustentação.

¹⁹ DUARTE, E. Por uma epistemologia da comunicação, in LOPES, M. (Org.) Epistemologia da comunicação. São Paulo: Loyola, 2003, p. 42.



Embora tenham potencial para isso, as novas tecnologias de informação e comunicação em rede não estão sendo usadas em larga escala no sentido de permitir trabalho remoto, integrando funcionários que trabalham em casa aos sistemas da empresa. E a razão para isso tem a ver com a mesma racionalidade que domina o meio empresarial e que já foi apontada pelos teóricos da Escola de Frankfurt, ou seja: segurança da informação. De forma geral, as empresas cercam sua rede de comunicação e seus bancos de dados de toda a proteção possível, temendo tanto invasão de sistemas quanto evasão de informação. Isso, na maioria dos casos, transforma a relação entre empresa e funcionários em um exercício cotidiano de desconfiança mútua.

O futuro - Nas mensagens sobre a “nova era”, o “fim do trabalho” e a “democracia digital” vê-se a conjunção deliberada do mercado e da informática com uma certa “felicidade humana”. Mas Katz alerta que esta associação une a potencialidade das novas tecnologias com uma realidade de bem-estar que só existe na imaginação de seus autores:

Aqueles que acreditam nesses mitos afirmam que os computadores corrigirão as desigualdades sociais, elevarão o nível de educação e reduzirão a angústia dos indivíduos à medida que a competência tecnológica amplie seu reinado a todas as áreas da vida social. Mas esses crentes não explicam porque esta expansão só produziu até agora terríveis regressões sociais e desequilíbrios econômicos.²⁰

Não é preciso muito para constatar que o avançar estridente das novas tecnologias de informação, apontadas como a força motriz de um novo mundo, deixa atrás de si um rastro de “mundos desconectados” e “sociedades desinformadas” até mesmo no interior das “empresas em rede”, pois, como vimos, a maioria dos funcionários não têm acesso à Internet e entre aqueles que têm, raríssimos são aqueles que podem usá-la sem restrições. Isso não significa que o capitalismo não esteja em processo de mutação. Significa, apenas, que mesmo em mutação o capitalismo segue sendo o que é, ou seja, um modo de produção cujo objetivo é o acúmulo de capital.

O que chama a atenção na revolução tecnológica que temos em curso é o agravamento da contradição existente entre, por um lado, o desenvolvimento das forças produtivas graças à microeletrônica e, por outro, a permanência de relações de produção capitalistas sustentadas em princípios como a normatização e hierarquização do poder.

O que podemos esperar do futuro será o agravamento das contradições resultantes do embate entre tecnologias flexíveis e empresas normatizadas. A dinâmica

²⁰KATZ, 2006.



objetiva do capitalismo conspira contra a ampliação do grau de liberdade de que necessitam os trabalhadores para desenvolver um tratamento inteligente da informação porque o princípio da lucratividade exerce uma pressão cega a favor da maximização da produção. Esta compulsão impede o favorecimento da qualidade em detrimento da quantidade e frustra um desdobramento das possibilidades do conhecimento.

A ascensão das tecnologias da informação e comunicação em rede no ambiente empresarial sinaliza para o afastamento gradativo do indivíduo da tomada de decisão acerca das atividades que mantêm a empresa funcionando. Começamos a constatar isso quando notamos o fato de que a maioria dos funcionários das empresas pesquisadas – tanto no âmbito desta pesquisa quanto da consulta promovida pelo CETIC – sequer tem acesso a computadores, ao passo que muitos dos que têm só podem usar essa comunicação em função de atividades previamente definidas, como pesquisa de fornecedores ou insumos para atividades de negócios.

Acreditamos que essa condição cada vez mais secundária do indivíduo em relação aos processos laborais tende a agravar o caráter alienante do trabalho, uma categoria de análise das relações de trabalho já introduzida por Marx²¹, mas traz, junto com ela, o agravamento da dependência das empresas em relação a suas infra-estruturas tecnológicas que, muito mais do que a força humana de trabalho, estão se transformando no ponto crítico do negócio.

Soares reforça esta visão quando nos lembra que

(...) a sociedade global está cada vez mais articulada pelo utilitarismo, pragmatismo, behaviorismo e positivismo. As malhas científicas e tecnológicas tecidas pelas instituições, organizações, empresas e mercados organizam-se segundo os requisitos de uma lógica matemática conduzida em função dos ganhos materiais, do lucro imediato e volumoso. Trata-se de uma espécie de hegemonia da razão instrumental que elimina o homem e o sentimento de humanidade solidária. A máquina – afirma Ianni²² – expeliu o maquinista; está correndo cegamente no espaço. No momento da consumação, a razão tornou-se irracional e embrutecida.²³

É possível que seja justamente essa intensificação do trabalho que leve parte dos funcionários a buscarem no uso recreativo da Internet uma porta de saída de uma realidade que já os excluiu. Assim, ao usarem a rede para transmitir pornografia, trocar mensagens de caráter anedótico, “gastar” o tempo da empresa em conversas inúteis com

²¹ MARX, K. Manuscritos Econômico-Filosóficos. São Paulo: Boitempo, 2004.

²² E antes de Ianni, Horkheimer.

²³ SOARES, I. Sociedade da informação ou da comunicação? São Paulo: Cidade Nova, 1996, p. 26



conhecidos e até desconhecidos, os trabalhadores demonstrariam não uma ação contra um sistema opressivo, mas a opção pela alienação, pela fuga, pela recusa, uma postura que sequer poderia ser chamada de política porque seria desarticulada, oportunista e individualizada.

Referências bibliográficas

ADORNO, T. & HORKHEIMER, M. Dialética do esclarecimento. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1985

BALBONI, M. (Coordenadora) Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e da comunicação no Brasil. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2007

CASTELLS, M. Inovação, liberdade e poder na era da informação, in MORAES, D. (Org) Sociedade Midiatizada, Rio de Janeiro: Mauad X, 2006

DUARTE, E. Por uma epistemologia da comunicação, in LOPES, M. (Org.) Epistemologia da comunicação. São Paulo: Loyola, 2003

FINLAY, M. Powermatics: a discursive critique of new communications technology. London: Routledge & Kegan Paul, 1987

FOUCAULT, M. A ordem do discurso. São Paulo: Loyola, 2006

HABERMAS, J. Ciência e técnica como ideologia. Madrid: Tecnos, 1986

HOLLOWAY, J. & PELAÉZ, H. Aprendendo a curvar-se: pós-fordismo e determinismo tecnológico, in Revista do Instituto de Estudos Socialistas, acessada no endereço www.revistaoutubro.com.br/edicoes/02/out2_02.pdf

KATZ, C. Mito e realidade da revolução informática. Aracaju: UFS, 2001, artigo publicado no site EPTIC (Economia Política das Tecnologias da Informação e Comunicação), no endereço www.eptic.com.br, acessado em dezembro de 2006

LINHART, D. A desmedida do capital. São Paulo: Boitempo, 2007, p. 225

MARCUSE, H. A ideologia da sociedade industrial. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1969

MARTÍN-BARBERO, J. Retos a la investigación de comunicacion em America Latina, in Revista Comunicación y Cultura, N° 9. Mexico: UAM-Xochimilco, 1994

MARX, K. Manuscritos Econômico-Filosóficos. São Paulo: Boitempo, 2004

MCLUHAN, M. Os meios de comunicação como extensões do homem. São Paulo: Cultrix, 2005, pp.391-392

SOARES, I. Sociedade da informação ou da comunicação? São Paulo: Cidade Nova, 1996