

1**Introdução**

O assunto desta dissertação é bastante delicado e se constitui numa das questões menos discutidas ao falarmos de tecnologia nos dias atuais. É estranho observarmos o fato de que, num mundo como o nosso, caracterizado por um expressivo poder nas mãos das empresas, haja, até hoje, pouca reflexão quanto ao papel da Intranet enquanto instrumento de regulação social e, conseqüentemente, de poder. Talvez, deva-se ao fato de tratar-se de uma tecnologia implantada muito recentemente nas grandes empresas. Uma tecnologia que está em plena construção e que, por esse motivo, pode não ter merecido a devida atenção.

Ao efetuar o levantamento bibliográfico sobre esse assunto, qual seja, Intranet e sua forma de visibilidade como regulação social, verifiquei uma exigüidade extrema da mesma. Extrema quando a vemos em contraste com a abundância de trabalhos sobre a Internet – a rede mundial de computadores – traduzida, por alguns, como a democracia em si. Tal escassez bibliográfica se apresenta ainda mais estranha quando pensamos acerca do que poderia representar um suposto controle através das veias de uma Intranet que reúne, por vezes, milhares de funcionários numa mesma rede global de computadores. Num mesmo discurso.

O que pretendo levantar nessa dissertação é o que seria visível em um sistema de poder em que a Intranet poderia estar inserida, na perspectiva de quem é funcionário de uma grande empresa. Outro ponto que essa dissertação tenta discutir, também a partir do discurso dos funcionários, é quais seriam as causas do ocultamento, do silêncio em torno da questão do controle e da vigilância através dessa tecnologia denominada Intranet.

Para que o leitor perceba a dimensão do que pretendo abordar e discutir, é interessante que se entenda o fenômeno Intranet nas grandes empresas como sendo tão marcante que nos parece, em uma primeira visão, estar condicionado às leis gerais que regulam o mercado que, por conseguinte, manifestam-se nas informações comunicadas à nossa sociedade ocidental. Assim, independentemente de procurar saber se o silêncio de alguns tópicos aqui levantados seja algo “premeditado” - na medida em que a utilização da Intranet nas grandes empresas

passou a ser quase obrigatória, assim como era onipresente o olhar e a voz do “Big Brother”, personagem do livro “1984” de George Orwell, pretendo também tentar identificar, complementarmente, como alguns indivíduos se sentem a partir da introdução dessa nova tecnologia que está sendo incorporada ao dia a dia deles. O que melhorou, ou o que sentem como melhor ou como pior nesse cotidiano permeado por essa ferramenta, na medida em que está sendo implantada em toda empresa com as quais tive contato. Como perceberão, procuro realçar algumas questões preocupantes do cotidiano permeado por essa ferramenta, na medida em que os benefícios das novas tecnologias já foram por demais anunciados por grandes estudiosos.

A decisão de trabalhar especificamente com a Intranet deve-se a dois distintos motivos de ordem pessoal. O primeiro diz respeito à descoberta, no Departamento de Psicologia da Puc, de uma equipe de pesquisadores dirigida pela professora Ana Maria Nicolaci-da-Costa, que investigava os impactos subjetivos das novas tecnologias digitais. Nesse sentido, fui introduzido num contexto de produção investigativa bastante avançada, procurando dar conta de diversos fenômenos emergentes que afetavam diretamente o sujeito a partir de tecnologias como a Internet e os telefones celulares. Foi através de nossas reuniões constantes que pude perceber a existência do que Nicolaci-da-Costa (2000) e Carla Leitão (2000) colocavam:

(...) Argumentamos que o homem contemporâneo, na medida em que se tornou um usuário de computadores, absorveu a Internet nas mais variadas áreas de sua vida, praticamente intimou a psicologia clínica a investigar os impactos subjetivos das novas tecnologias digitais. (p.189)

O outro motivo que me levou à escolha da Intranet foi o fato de ter tido a possibilidade de trabalhar em uma empresa de tecnologia de informática que desenvolvia projetos de Intranet para diversas grandes empresas nacionais e multinacionais. Através daquilo que observava – uma distância enorme entre quem produzia tecnologia Intranet e quem a utilizava - brotou em mim o interesse pelo assunto que será aqui tratado. Foi esta constatação que semeou o interesse em identificar o papel da Intranet nas grandes empresas de hoje e que olhares os usuários/funcionários possuíam sobre ela, na medida em que eram diretamente impactados pela mesma.

Todavia, o fato de lecionar marketing e negócios, possibilitou-me tomar contato com outro tipo de questão. Ao longo destes últimos anos, em conversas informais com alguns alunos-executivos, vieram à tona diversas discussões sobre as mudanças realizadas, nos Estados Unidos da América e na Europa Ocidental, em relação à diminuição da carga de trabalho, a flexibilização de horário e a preocupação com a qualidade de vida dos funcionários. Entretanto, as respostas daqueles colegas dirigiam-se à insatisfação quanto ao fato de essas mudanças, que ocorriam no exterior, não atingirem, nos mesmos graus, em nível de benefício, a grande maioria dos executivos de médio escalão que trabalham no Brasil. O que pretendo dizer é que, antes de efetuar essa investigação, eu já ouvia deles reclamações em relação à instabilidade em suas carreiras, ao aumento da carga horária no trabalho em substituição a toda uma equipe que havia saído em um processo de demissão, assim como ao receio constante de demissão.

Devido a essa experiência, comecei a questionar que relações poderiam existir entre o sistema neo-liberal a que estamos submetidos e as novas tecnologias disponibilizadas nas empresas, na medida em que as tecnologias emergentes podem representar algum tipo de ferramental necessário a continuidade de um sistema macro de organização social.

Assim, ao perceber que as novas tecnologias emergentes na administração das empresas relacionavam-se diretamente a informação e conhecimento, comecei a buscar os porquês de ambos passarem a ser sinônimo de primeira necessidade nas grandes empresas a partir dos anos 90. Do Brasil ao exterior, todo o discurso do mundo empresarial passou a girar em torno da seguinte questão: como administrar melhor as informações existentes dentro da empresa de modo a transformá-las em vantagem competitiva.

Neste contexto, percebi que as tecnologias passaram a organizar-se sob a forma de rede, articulando informação e comunicação. Assim, a Intranet - uma rede interna de gestão e de comunicação de informações relativas ao trabalho - passava a deter um status inimaginável na vida dos funcionários que com, ou através dela, interagem.

Entretanto, essa tecnologia denominada Intranet, ou leigamente falando rede interna, apresentou-se, aos olhos dos entrevistados, como imprescindível em suas vidas profissionais. E mais, começou a significar, para alguns, controle, ao invés da suposta liberdade que o usuário percebe possuir ao utilizar a Internet .

“(...) Então, dentro da empresa, com toda a facilidade da tecnologia web dentro da empresa, a gestão dessa tecnologia é muito cerceada, ela é muito controlada, ela é limitada, não é todo mundo que pode publicar coisas. Você tem que navegar só naqueles ambientes que existem ali. Você não pode criar o seu próprio ambiente, coisa que na Internet isso não acontece (...).”

O que extraí desta investigação - relacionando as falas de alguns funcionários entrevistados e algumas teorias sobre a questão do poder - foi a percepção de que a Intranet oferece vasto campo no que diz respeito à rápida circulação de padrões e modelos a serem seguidos. Modelos identificatórios da melhor forma de se comportar a partir de políticas e parâmetros definidos pelas organizações empresariais de hoje. Ao analisar as falas de alguns usuários de forma mais detalhada, notei que a Intranet está ligada a práticas que vão definindo, ou contribuindo para definir os funcionários via normas, procedimentos e uso de controles e vigilância, da mesma forma que percebi que há algo de novo no sentir e no pensar desses funcionários, assim como no entendimento das relações de poder existentes na Intranet e via Intranet. Esse “novo” foi aparecendo nas entrelinhas dos discursos que ouvia.

Acredito que as leituras teóricas efetuadas para entender mais profundamente as questões que iam se assinalando nos discursos dos entrevistados não foram aquelas que me desnudaram os pontos nodais da relação Intranet-usuário. A “novidade que veio dar na praia” se descortinou a partir ou somente através da vivência explicitada nos discursos deste usuário com a ferramenta Intranet. Sennet (1999), Gertz (2001), Foucault (1979) (1987) (1996) (1999), Bauman (1989), Galbraith (1984) e alguns brasileiros como Nicolaci-da-Costa (1998) e Corrêa (1989) me ajudaram a ter clareza de certos conceitos que tratam de questões mais amplas do que a Intranet propriamente dita, mas foi a partir das falas de meus entrevistados, acompanhando o método de análise do discurso, conforme o método desenvolvido por Nicolaci-da-Costa (1998), que formas diferentes de sentir afloraram, indo da alegria de contar com a agilidade na comunicação e na organização das informações, a um incômodo profundo por poderem estar sendo vigiados e controlados. Procedimentos de regulação foram

percebidos pelos usuários que não compreendiam, explicitamente, o papel que cumpriam no sistema.

A supremacia da Intranet, enquanto meio interno de produção e gestão de informação, foi mais do que explicitado nos discursos dos funcionários, demonstrando mudanças no sentir e no agir deles, assim como os benefícios de contarem com essa tecnologia como base para tomada de decisão, assim como veículo de comunicação capaz de fazer circular informações pelos mais diversos pontos da empresa. Uma tecnologia capaz de aproximar os cotidianos dos funcionários de diferentes locais do mundo, em tempo real. Constatações como essas, dentro de um verdadeiro transbordamento de sentimentos que vieram à tona nas falas de vários funcionários, deram origem a essa pesquisa, cujo objetivo foi investigar a questão da visibilidade do poder da Intranet na perspectiva destes que com ela se relacionam.

Assim, a importância do entendimento do significado de poder, numa perspectiva foucaultiana (1979), me pareceu decisivo, na medida que o autor elegeu os procedimentos de controle e vigilância como fundamentais na estruturação de uma rede de relações de poder, heterogênea, amorfa e disciplinadora.

Vilhena (2002) explicita a questão da relação do poder e da violência na regulação social. Acredito que a idéia dessa autora possa ser transplantada para o entendimento dessa mesma relação na interface Intranet e usuário, ou melhor dizendo, na inter-relação Intranet-empresa-usuário. Vilhena (2002) nos diz que a própria construção das regras que definem o padrão regulatório é algo do espaço da violência, já que tanto a sujeição quanto a dominação, assim como a obediência e sua interiorização por parte do sujeito estão, também, do lado do poder. Assim, o poder não pode ser somente percebido como algo que advém de uma verticalidade, sendo importante destacar o seu mecanismo de construção. É necessário investigar como “um conjunto de mecanismos visíveis e invisíveis, espalham-se no seio da sociedade, pelo interior das relações sociais, numa existência horizontal”, se articulam e se enredam em qualquer sistema. Para mim, o sistema Intranet, dentro de uma empresa, é um sistema passível de ter esse viés de investigação. É dessa questão que Foucault nos fala e que tentaremos abordar a partir do que os entrevistados nos trazem ao nos responder qual seria a relação que estes estabeleceriam com a Intranet.

Portanto, essa dissertação trará, no primeiro capítulo, um corpo teórico que traz a visão de John Kenneth Galbraith e Michel Foucault sobre a temática “Poder”.

John Kenneth Galbraith é cientista político que por mais de quarenta anos esteve envolvido com o tema *poder*. Além de sua experiência como Assessor e Embaixador do Presidente John Kennedy, como ex-Presidente da Associação Econômica Norte-americana e como Professor Emérito de Economia na Universidade de Harvard, publicou diversos livros sobre o assunto, como *O Novo Estado Industrial* e *Anatomia do Poder*, em que trata da constituição do poder também na perspectiva das organizações empresariais.

Galbraith (1984) cria o que chama de *Anatomia do Poder*. Trata-se de uma visão dos agentes que compõem um sistema de poder que o autor denomina de “Poder Condicionado”, tendo a empresa como fonte maior deste poder. Além deste tipo de poder em específico, este identifica diversos outros tipos de poder, assim como a forma de sustentação dos mesmos através de várias fontes que os legitimam. Os leitores poderão, assim, tomar contato com visão do poder numa perspectiva da influência de um meio, ou seja, da empresa, sobre diversas instituições que fazem parte da sociedade. Trata-se de uma visão que parte de um conceito weberiano de poder, que tem como premissa “a possibilidade de alguém impor a sua vontade sobre o comportamento de outras pessoas” (Weber, 1954, p.323). Galbraith, a partir de um determinado momento, demonstra a empresa como sendo fonte principal deste poder condicionado.

Neste mesmo capítulo, Michel Foucault, pensador francês - autor de inúmeros livros como *Microfísica do Poder*, *Vigiar e Punir*, *A Ordem do Discurso* e *a História da Sexualidade* dentre outros – é chamado à cena para que faça contraponto a Galbraith, trazendo a emergência de uma nova visão e existência do poder visto não como algo em si, mas como um exercício de uma regulação social em que um suposto poder monolítico é posto a prova, a partir da existência de “micro-poderes” em que o sujeito toma parte como agente formador e articulador das diversas relações de poder. Através de Foucault foi possível fazer não somente uma anatomia do poder, com um olhar macro, mas, fundamentalmente, investigar como o poder se estabelece em todas as relações.

No segundo capítulo procuro traçar o significado da Intranet numa perspectiva tecnológica, fazendo também um levantamento histórico de seu

surgimento para que os leitores consigam entender o universo no qual os meus entrevistados estão imersos e como essa ferramenta ganha importância no dia-a-dia dentro das respectivas empresas. Ainda neste capítulo, abordarei a questão da Intranet conter as características culturais inerentes à empresa nela inserida, ou seja, a visão da Intranet como extensão dos valores existentes na própria empresa, refletindo o momento e a forma de atuação de cada empresa.

No terceiro capítulo, descrevo metodologicamente como construí minha pesquisa e efetuei as entrevistas. Trata-se de um capítulo que delinea o meu campo de pesquisa, que identifica as motivações na escolha da metodologia científica, que elucida o perfil de funcionários/usuários que foram por mim selecionados, assim como define as principais questões abordadas no roteiro desenvolvido com vista à obtenção dos relatos pessoais de cada sujeito entrevistado. Partindo de um roteiro pré-testado, entrevistei 11 profissionais de grandes empresas do Rio de Janeiro, que atuam em diferentes setores dessas empresas. Após as entrevistas, efetuei um levantamento dos resultados obtidos a partir do discurso desses entrevistados. Os resultados constroem para o leitor um panorama do que seja a Intranet no meio empresarial, seu significado e seu papel. Também delinea, de forma muito interessante, a questão da regulação social que esta ferramenta efetua tanto no dia-a-dia dos entrevistados assim como em seu universo simbólico. Aqui começava a aparecer o inusitado que toda análise de discurso traz à tona, o afeto envolvido nessas relações sociais, formando modos de subjetivação não existentes até então na empresa ou na vida delas. Lembremos que o poder simbólico é definido por Bourdieu (1989) como aquele “Poder de constituir o dado pela enunciação, de fazer ver e fazer crer (...) poder quase mágico que permite obter o equivalente daquilo que é obtido pela força (física ou econômica), graças ao efeito específico de mobilização, só se for *reconhecido*, quer dizer, ignorado como arbitrário” (p.14). Neste sentido, o que percebi foi a assimilação natural da Intranet enquanto poderosa ferramenta que organiza as relações de comunicação e de informação intra-trabalho. Porém, a violência simbólica surge na medida em que esse poder que permite não somente a reprodução das relações de poder, mas também a imposição de determinada visão é fruto de uma nomeação oficial. Segundo Bourdieu, o ato de nomear é efeito de “violência simbólica”. Assim, a obrigatoriedade do uso da Intranet como ferramenta tecnológica interna e a forma natural como o funcionário passa a

compreende-la como necessária para o desenvolvimento de suas tarefas, representam o poder simbólico e a violência simbólica levantados por Boudieu.

O quarto capítulo mostra aos leitores o inusitado que aparece nos resultados, ou seja, afeto, a partir dos discursos a análise dos resultados obtidos, levantando, embrionariamente, a questão do hábito e da violência. Neste mesmo capítulo, identifico a questão da padronização, da reação ao procedimento de controle, o distanciamento entre tecnologia e sujeito e, também, a personalização da máquina. Certas posições ou falas dos entrevistados me surpreenderam ao apontarem conflitualidades. Aparece aqui o afeto com relação à Intranet e à visibilidade do suposto poder invisível, poder que a Intranet suscita e nem sempre é “audível”. Fica também identificado, neste capítulo, a existência do poder panóptico foucaultiano que nos remete a Bentham, assim como a perspectiva sinóptica de uma vigilância sem identificação específica de quem efetivamente vigia ou controla.

No quinto capítulo tento fechar os diversos caminhos traçados desde a construção de uma malha teórica mínima para o entendimento do que surgia nas falas dos entrevistados como dados significativos frente à minha questão básica de estudo, qual seja, como a Intranet era percebida pelos seus usuários, até a percepção de afetos implícitos nesse intercruzar de olhares empresa-usuário-Intranet. Ao efetuar essa malha, a partir dos fios expostos, percebi as limitações existentes na base do olhar galbraithiano para o entendimento do sujeito afetado pela nova tecnologia denominada Intranet e inserida dentro de um sistema macro de regulação social. A dificuldade de Galbraith se efetua ou se explicita em nível micro de poder ou mesmo em nível de subjetividade. Assim, Foucault complementa esse olhar, e com ele tento tirar a questão da visibilidade do poder de uma perspectiva eminentemente maniqueísta, seja da determinação de um que domina e outro que é dominado, seja da relação de que um sabe e outro não sabe. Foucault dá a nós a possibilidade de pensarmos o poder dentro de uma ótica de micro-poderes assim como em uma ótica de regulação social. Este autor nos mostra a importância do olhar e como esse controle e essa vigilância se constrói a partir de olhares e de olhares que jamais são neutros, já que recortamos nosso espaço e nossa vida a partir de um referencial interno de afetos e externos de vivências e comportamentos. O “olhar participa da experiência emotiva e por vezes estética que temos dos lugares”, nos diz Vilhena (2003). Com a Intranet

entramos em um espaço do olhar ou dos múltiplos olhares que constroem uma subjetividade estranha ao universo do papel, do formulário e do telefone. Novas eras, novos modos de subjetivação... que nem sempre estão catalogados ou estudados, que nem sempre os que usam essa ferramenta se dão conta.

Nicolacci-da-Costa demarca bem a construção de uma nova subjetividade em seus artigos e pesquisas ao enfatizar essa questão a partir do prisma da segunda revolução industrial, aquela que incluiria a revolução tecnológica delineada em seu artigo *Revoluções tecnológicas e transformações subjetivas*. Esta nova subjetividade não foi ainda mapeada ou estudada a fundo posto que ainda muito recente. Desta forma, estudar a Intranet significa seguir essa leitura e esse olhar de tentar perceber essa mudança que sabemos anunciada, mas não teorizada. Esta dissertação tentou registrar, se é que isso é possível, essa multiplicidade de olhares que revelam não somente uma Intranet, mas várias Intranets na perspectiva daqueles que as utilizam.