



Ricardo de Castro

“Muda que quando a gente muda a gente anda pra frente. E quando a gente manda ninguém manda na gente. Na mudança de atitude não há mal que não se mude nem doença sem cura. Na mudança de postura a gente fica mais seguro, na mudança do presente a gente molda o futuro!” (Gabriel Pensador)

5

O visível no invisível do discurso : uma análise para além da resposta dada.

A metodologia de análise das respostas apresentadas segue os pressupostos de Ana Maria Nicolacci, que postula dever-se primeiro ler todas as respostas e levantar as categorias que mais se repetem para, depois, se voltar às respostas individualmente confirmando, reafirmando ou refutando o que a análise do conjunto ofereceu como pistas a serem seguidas. Assim foi feito com as onze entrevistas.

Como poderão perceber, ao abordar os hábitos de meus entrevistados, levei em consideração o que os mesmos faziam ao chegar ao trabalho, os motivos que os entrevistados possuíam para ligar os computadores, o momento em que se conectavam à Intranet, as tarefas ali disponibilizadas pela empresa. Tais questões permitiram visualizar, de forma marcante, o papel da Intranet como instrumento de regulação social em seu papel disciplinador. Também permitiu que víssemos o quanto essa ferramenta está se constituindo em um espaço gerador de novos hábitos e comportamentos, e assim de subjetividades, como bem nos aponta em relação às tecnologias, Nicolacci-da-Costa:

A primeira constatação a que se chega quando se examina o que já foi produzido sobre a Revolução da Internet é a de que a história se repete. Tal como aconteceu antes, as novas formas de organização social (virtual e em rede) e o novo espaço (imaginário porém vivido como concreto) geraram (e ainda vêm gerando) alterações não somente nos comportamentos, mas também na constituição psíquica dos homens, mulheres e crianças dos nossos dias.

Ao identificar o que meus entrevistados gostam ou não na Intranet e aquilo que percebem como mais interessante, foi possível perceber a questão da ordem do discurso foucautiano. A Intranet, a partir das falas de meus entrevistados, surgiu como uma ferramenta que mais gostavam enquanto um meio de comunicação e de informação, na medida em que esta foi implícita e explicitamente identificada como o veículo de comunicação mais importante da empresa: a que permitia que os funcionários respondessem e se relacionassem com seus colegas eficazmente. Nesse aspecto ela já está se transformando de

ferramenta a algo para além disso, ou seja, Intranets, algo personalizado pelo usuário.

Quanto à questão da vigilância e do controle via Intranet, essa se tornou implícita ao questionar meus entrevistados sobre a existência de restrição de acesso à Intranet ou a alguma informação nela inserida. Através dessa pergunta, algumas questões complementares iam surgindo na medida em que alguns entrevistados deixavam transparecer a existência de conflitos em relação ao sentimento de sentirem incluídos e à exacerbação do controle e da vigilância via Intranet ocasionando uma falta de campo de manobra para com a mesma. Foi através do entendimento do que sentiam em relação à Intranet, que me foi possível concluir sobre a questão da visibilidade do poder invisível desta ferramenta.

Todos os usuários entrevistados seguem uma rotina muito parecida ao chegarem aos seus respectivos escritórios: eles ligam seus computadores, fazem a leitura de seus e-mails - acessados diretamente nos correios eletrônicos ou via Intranet - e tomam seus cafezinhos ou chás. Este hábito, comum a todos eles, hábito especificamente localizado no ambiente do escritório, já traz em si a idéia do fator disciplinador, na medida em que há uma frequência de atitude por parte dos funcionários e uma ordenação: café, computador, e-mail e Intranet. Como se antes de entrar no mundo da empresa, as pessoas fizessem um pré-aquecimento.

Um hábito, segundo Bourdieu (1992), é aquilo que o indivíduo aprende, despercebidamente ou inconscientemente, ao longo de um processo de socialização, levando em consideração o conjunto de significações do sujeito dentro de um ambiente cultural específico. Assim, os hábitos passam a ser para uma determinada comunidade, as leis e os costumes que vão fazer com que os indivíduos se sintam naturalmente inseridos naquela comunidade. Porém, é importante que compreendamos os hábitos como mais relacionados às práticas e a uma conduta constante, do que propriamente às regras previamente definidas. Como um comportamento não consciente e nem previamente calculado.

Com entendimento do significado de hábito, compreendendo-o como advindo de um processo inconsciente ou despercebido de socialização e de adaptação à cultura de determinada comunidade, posso, dessa forma, perceber o computador como um instrumento socializador. Também posso levantar a existência de um processo disciplinador em termos foucaultianos, procedimento fundamental na transformação do ser humano natural em um sujeito inserido

dentro de um sistema de micro-poderes. Este hábito sugere, também, a existência do poder condicionado. Um poder que condiciona os sujeitos e que, invisivelmente, vai tomando conta da teia social. Visível aos olhos de quem está submetido ou subordinado a ele em seu início, este vai se tornando, paulatinamente, invisível com o decorrer do tempo. Mas, como vimos anteriormente, há diversos interesses por trás desse condicionamento. Neste caso em específico, o desenvolvimento de hábitos que tenham a ver com os interesses da empresa em assegurar suas informações, em dinamizar a produção e em levar suas políticas ao conhecimento de seus funcionários através da Intranet e do desenvolvimento de cursos ali efetivados, deve ser notado.

Essa necessidade latente de obter acesso rápido às informações parece-me ser uma unanimidade no discurso de meus entrevistados ao falarem sobre Intranet. Sendo que “informação” vem passando a assumir um *status* daquilo de que há de mais importante dentro das organizações modernas. É através das informações que os funcionários vão se manter atualizados em relação ao seu segmento, a sua empresa, a concorrência, ao que está sendo realizado por seus colegas e por outras partes da organização.

Esse discurso da importância da informação no mundo empresarial aparece com toda a sua força nos discursos dos entrevistados. Adriana Mello, ao ser perguntada sobre o que era possível fazer na sua Intranet, assim responde:

A Intranet tem todas as políticas pra eu fazer consultas. Aqui tem uma política muito forte de procedimentos relativos à segurança, segurança da informação, segurança do ambiente (...)”.

Ela volta a falar novamente e diretamente sobre política de segurança da informação quando nos explicita que:

“(...) não restringiria acesso a nenhum de meus documentos. Mas é norma. A política de informação da informação. Esse negócio de inteligência intelectual. Você não pode colocar nenhuma criação em área pública”.

Claudia Valente reafirma essa idéia ao colocar que “*toda a informação de políticas de inscrição de curso está na Intranet*”. Ao ser questionada sobre o que é possível fazer na Intranet, Claudia reitera essa idéia de totalidade de informação que a Intranet possui :

(...) *A gente tem muita gente dispersa com quarenta malas, quarenta aeroportos. Então a maneira deles obterem alguma informação do que é a política, do que é possível, do que que não é possível, pelo menos no nível inicial informativo, é na Intranet de fato. Então tudo que a gente tem hoje, o que é o conceito da área, missão, visão, como é que a gente ta trabalhando, como é que estão os problemas de zonas, MBA, programas internos da cia DDD, programas no exterior. **Tudo, absolutamente tudo tá na Intranet.***

Fabrizio Mello complementa essa idéia do “*absolutamente tudo*” quando articula a Intranet com o saber empresarial: aquilo que sua empresa não fornece a ele em informação a Intranet da mesma lhe fornece:

Quando eu tenho alguma necessidade específica em termos de informação, aqui da empresa. Então às vezes eu preciso de uma informação mais detalhada sobre a parte comercial, sobre audiência, alguma coisa nesse sentido, eu busco a Intranet.

Cristiana Martins acrescenta à idéia de banco quase que “infinito” de informações à idéia de ser a Intranet a própria empresa, estendendo à mesma uma onisciência e uma onipotência expressiva. Essa visão fica clara quando ela nos descreve que “*todos estão disponibilizados na Intranet então a Intranet na verdade era tudo sobre a empresa*”. O “*tudo*” resume a questão da onipotência de informação no nosso ponto de vista.

(...) *É como se fosse um grande banco de dados com trabalhos, projetos. Na XXX são 16 estados, então você não consegue falar com 16 pessoas ao mesmo tempo. As pessoas já disponibilizam alguns modelos, alguns projetos e algumas coisas então, então você para facilitar, você já vai lá na Intranet. Agora uma coisa muito interessante, o RH tem um telefone 0800, mas que nunca ninguém atende. Então é, a, as perguntas e respostas sobre convênio médico, valor do tíquete, data de pagamento, depósito de não sei que, pá, pá, pá, pá, pá, pá, todos estão disponibilizados na Intranet então a Intranet na verdade era tudo sobre a empresa (...).*

Igualmente Marília Pereira reitera essa visão utilizando o mesmo pronome indefinido para a possibilidade de informar-se na Intranet: *“tudo”*: *“(...) Agora tem muita informação na Intranet da XXX. Eu posso praticamente pegar tudo que eu quiser na Intranet. Tudo! (...)”*.

Outra questão interessante que percebemos, através da leitura atenta das falas dos entrevistados, foi a idéia da submissão aos padrões da informação tal qual como ela é veiculada pela Intranet, mesmo sem a anuência dos sujeitos a ela conectados, já que essas pessoas não conseguem se ver sem estarem, de alguma forma, ligadas à essa ferramenta ou com ela trabalhando ou a ela submetida. Com o seu uso, essa não anuência, que por vezes explicitamente incomoda, conforme veremos a seguir, passa a ser algo convivível e até incorporado ao sistema habitual do sujeito, como falamos acima na questão do hábito em ligar o computador e acessar os e-mails, seja pelo provedor ou através da Intranet. Cabe lembrar aqui que em que boa parte das vezes, ao ligarem seus computadores, essas pessoas já estão *plugadas* na Intranet – via cartão ou senha. Outra questão que acaba intrinsecamente aparecendo como pano de fundo é o fato de, inconscientemente, o sujeito acabar por incorporar essa situação e rotina a seu modo de ser para que, assim, se torne menos penoso o seu trabalho diário com essa ferramenta, quase que sinônimo da empresa ela mesma. Digamos que seria a lei do mais forte: se ele não se adapta às regras, ele “dança”, ou seja, ele perde seu emprego. Saber lidar com a Intranet, ou com as informações que ela fornece e suscita como sendo necessárias existir e serem consumidas, é manter-se no emprego no qual se está.

Essa acriticidade, mesmo que situacional, porque essa era a primeira questão com a qual os entrevistados tinham contato, e manter-se à distância e em distância para se saber onde se pisa e com quem se fala é um meio também de sobrevivência, aparece de forma interessante na fala de Claudia quando ela enfatiza: *“A tecnologia não é tudo que a gente espera dela, mas de uma forma geral todo mundo teria acesso a essas informações, então eu acho que é bem legal”*.

Esse discurso democratizante de Claudia parece estar impregnado naqueles que têm como função a determinação das políticas de Recursos Humanos dentro da empresa em que se trabalha, assim como em quem vai disponibilizar as

informações sobre cursos e treinamentos na empresa. Como ela diz, a possibilidade de “*todo mundo*”, de uma forma “*geral*”, ter acesso à informação já é muito “*legal*”.

Um ponto que deve ser aqui ressaltado, e que foi também evidenciado nas falas dos entrevistados, conforme vimos acima, é a questão de a Intranet ter em si, em seus bancos de dados, tudo o que se espera de uma empresa e todas as informações necessárias para a vida de um funcionário. Cristiane nos fala exatamente dessa questão quando nos diz que o que mais gosta na Intranet é justamente “*esta história*” de ter tudo ali disponível e você não ter que perguntar pra ninguém”. Só que acrescentemos a esse “tudo” a faceta de não se precisar mais de um outro que nos forneça alguma informação. “Tudo” está no sistema.

O não ter de perguntar nada a ninguém pode significar, para nós, duas coisas distintas: velocidade de informação, posto que não se perderia tempo em se ter acesso ao necessário para a consecução do trabalho: nada de boletins, telefonemas, hierarquia para se conseguir uma informação. Ela está ali, pronta a ser acessada para quem tem a senha correta e sabe manejar o portal. Esta observação em nível de Intranet nos remete à Nicolaci-da-Costam (2003), em seu artigo *Jovens e celulares a cultura do atalho e da sociabilidade instantânea*, apresentado no seminário *culturas jovens e novas sensibilidades*, quando esta aborda como os telefones celulares vêm introduzindo profundas alterações na sociabilidade das populações jovens dos grandes centros urbanos, nos revelando a existência de uma “cultura do atalho”(p.1). Uma cultura emergente a partir da introdução desta tecnologia no cotidiano dessas pessoas, baseada na constante busca da utilização dos celulares por parte das pessoas sempre que desejavam entrar em contato direto e sem intermediários. O contato direto seria com as informações necessárias à consecução de suas atividades.

Assim, fazendo as devidas adaptações, teríamos, de certa forma, uma teoria do atalho também na Intranet, quando esta é utilizada para se ter acesso direto à informação que antigamente custaria a ser conseguida ou a ser padronizada em inúmeras filiais. Vários depoimentos já assinalados confirmam essa nossa aproximação entre a facilitação do celular e a facilitação da Intranet na vida do usuário.

Por outro lado, cabe nessa nossa observação sobre a fala de Cristiane uma outra questão também de ordem psicológica. Será que quando eu não tenho mais

necessidade do outro como referência de saber ou de informação não se perde, com isso, também a capacidade de se haver trocas humanas no contato efetivo e afetivo com o outro? Será que ao encontrar tudo em uma máquina, em um programa, mesmo que saibamos que quem os constrói são outros seres humanos, não se perderia a necessidade de se subjugar ao olhar e ao saber do outro e assim assumir seu não saber e sua falha ou falta diante de um outro igual a você e assim você estar sendo passível de ser criticado ou confrontado com o desejo do outro, ou com o poder do outro? Será que a máquina que tudo sabe, ou tudo nos informa, não bloqueia, em nós, ao nos proteger disso, o contato com a incompletude de nós mesmos, já que a máquina, o meu computador, o meu visor, o meu hard - disk passa a ser uma extensão de mim, e logo não me critica e, se há um erro, esse não é mais meu e sim de um sistema que não sou eu quem o domino, logo não tenho responsabilidade pelo erro ou pelo não saber dele?

Acredito que, para esses entrevistados, a Intranet passou a substituir o bate papo. Michel Foucault (1987), em *Microfísica do Poder*, aborda essa questão dizendo que a disciplina procede na medida em que domina, conhece e utiliza os indivíduos através de táticas como antiaglomeração, antivadiagem e antidispersão. Uma disciplina padronizadora. Essa disciplina padronizadora foi percebida em muitos níveis, desde o ligar o computador, até a como lidar com aspectos que, ao longo das falas, aparecem como indesejáveis nessa Intranet com a qual todos têm de lidar algumas horas por dia.

Essa ambigüidade frente à Intranet aparece quando percebemos o contraste existente, em um mesmo entrevistado, entre sua fala genuína, ou seja, quando ele mesmo aparece como dono de um discurso e de um saber, e a fala que percebemos como institucional, qual seja, o quanto tudo que ele faz, ou passa por, é relevante para que o trabalho flua como deve fluir e acontecer dentro da empresa. Poderíamos dizer que nesse ponto teríamos o que Foucault nos mostra em a ordem do discurso. Cristiane reflete bem essa questão quando enfatiza como é interessante e produtivo ter-se “*tudo ali disponível*”. Entretanto, Cristiane nos revela também uma certa desilusão com a Intranet, na medida em que fala:

O que eu não gosto é que ela sempre vem faltando algo, talvez, ou ela é muito grande a ponto de você se perder, ou tem tanta informação que você não consegue absorver. Isso dá um certo nervoso, ou então ela é, às vezes,

um pouco incipiente de informações que você quer para aquela coisa. Então ela nunca tá meio que no ponto certo, né. Ou ela tem muita informação que não te interessa ou ela não tem nada que te interessa, quer dizer, ela não é feita pra você. Não é feita sob encomenda para a tua necessidade.

Reparemos a incongruência dessas duas falas: tudo está ali disponível, mas sempre vem faltando algo. No espaço da Intranet parece não estar previsto a falha, assim como não prevê o sentimento de falta para quem a utiliza. Aqui nos perguntamos até que ponto um sistema desse não coloca em evidência nossa necessidade de onipotência, de tudo saber e de tudo ter acesso. Uma questão a ser pensada, talvez em outro momento. Também irrita o excesso de informação que não esteja direcionado ao desejo de saber específico desta entrevistada. Mais uma vez, aqui, se evidencia uma questão de onipotência e narcisismo. Como uma ferramenta que me promete tudo informar em minhas necessidades, falha e me falta? E como e para que ela me informa o que eu não preciso nem quero saber?

Para Galbraith (1984), essa desilusão seria um processo reativo, na medida em que este autor vê o sujeito mais como um produto do meio do que um sujeito que participa do poder. Mesmo reconhecendo que o poder se dá através do processo de ação e reação, Foucault, talvez interpretasse esse sentimento não como reação a algo externo, mas, sim, como o próprio poder de contestar e reverter as mais diversas situações. Naquele momento ela é funcionária sujeitada a um processo, entretanto, daqui a pouco ela pode interceder neste processo, na medida em que possui autonomia para mudar seu destino. Indago-me se realmente essa funcionária teria condições de mudar o seu destino dentro de um sistema formado e estruturado dessa forma.

Sendo a Intranet algo visto como uma ferramenta onipotentemente geradora de informações necessárias e não passíveis de mudança por parte do usuário, é interessante perceber como esses entrevistados vêem a Intranet não como somente um programa, mas quase como um coadjuvante, não muito amigo ou afável, causador de afetos que aparentemente somente um contanto entre dois seres humanos deveria suscitar: a Intranet causa nervoso, raiva, indignação. Ela se materializa e se humaniza, tal é o nível de contato que essas pessoas têm com ela. Ocorre um processo de personificação da máquina nesses ambientes. É com ela ou

diante dela que exprimimos nossos problemas e dúvidas, tomamos café, escrevemos e-mails, participamos de *chats*, matamos inclusive o tempo quando isso nos é permitido e divulgamos nossas idéias.

A impessoalidade desse instrumento Intranet incomoda muitos dos entrevistados. E aqui, mais uma vez, vemos o quanto eles necessitam de humanizar um instrumento para que possam lidar com ele. Longe de vê-lo como um banco de dados que está ali para ser acessado, alguns entrevistados esperam que a Intranet seja algo para além de informação, querem que ela esteja ligada a cada um individualmente, como se fosse possível com que um sistema descobrisse as necessidades pessoais de cada usuários. A questão da afetividade ligada a uma ferramenta que se usa constantemente foi assinalada por Nicolacci-da-Costa (2003,2000) em várias de suas pesquisas, denominando esse processo de a “Antropomorfização da Máquina” no qual computadores recebem “o mesmo tratamento que seres humanos” (p.58).

Dentro desse prisma do afetivo percebemos que Cristiane reclama que a Intranet foi construída para os outros e não para si, ela não se encontra no olhar da Intranet, como se pudesse haver um olhar institucional que a olhasse como um indivíduo, como um reflexo dela e não somente como um elemento dentro de um sistema que deve funcionar senão tudo acaba, como disse outro entrevistado. O que ela busca é o olhar individualizado, micro no macro da rede e do sistema. Busca o afetivo e não o institucional.

(...) Ela é sempre, é sempre muito do interesse do outro. Ninguém pergunta para você o que você quer, as pessoas vão disponibilizando as informações conforme elas acham que sejam realmente importantes (...).

Junta à percepção de impessoalidade à questão da segurança para o uso da Intranet. Em certos momentos ela é vista como necessária, já que lidam com informações importantes, em outros é sentida como tolhedora de individualidades e sentida como repressão. Essas questões apareceram quando perguntei aos entrevistados o que era possível fazer na Intranet de suas respectivas empresas, ou seja, o que a empresa pensou para eles ao desenvolver esse programa.

Adriana, alta funcionária de uma empresa, enfatiza que para ela,

A Intranet tem todas as políticas pra eu fazer consultas. Aqui tem uma política muito forte de procedimentos relativos a segurança, segurança da informação, segurança do ambiente. Tem uma política muito forte nas questões de trabalho.

Nesta fala fica bem evidenciada a questão da política de segurança que faz parte do discurso de várias empresas de hoje em dia. O poder condicionado aparece como pano de fundo nessa questão da política de segurança, já que, em relação aos funcionários de seus mais altos escalões, todas as empresas os condicionam a serem os representantes dela para os públicos interno e externo, a serem a empresa em primeiro lugar, a “vestirem a camisa da instituição” e, assim, eles devem estar totalmente inseridos dentro dos valores desta empresa. Todavia, é necessário lembrar que o mesmo autor diz que essa sujeição não é conseguida de um modo tão fácil assim. A uma ação pode corresponder uma reação que formará o poder. Essa reação ao condicionamento não aparece nesta fala de Adriana, mas sim na de outros entrevistados. Voltaremos a isso mais tarde.

O discurso de Adriana é um discurso recorrente quanto à temática da força do papel disciplinador do discurso. Ela acredita no que nos diz, mesmo que se sinta incomodada, às vezes, por essa Intranet não a tratar de forma individualizada e sim a partir do discurso de um outro que não seja ela mesma. Porém, como vimos anteriormente, essa é a função do poder condicionado, já que ele “é o produto de um *continuum* que parte de persuasão objetiva, visível, até o ponto que aquilo que o indivíduo no contexto social fora levado a acreditar seja intrinsecamente correto”. (Galbraith, 1984, p.30).

Junto com o hábito e com a informação para todos, há outra questão que insistentemente apareceu nas entrevistas: a padronização. Não se trabalha com a Intranet sem haver uma padronização, seja pela senha, seja pela forma de acessar, seja pelas normas impostas ao seu uso. É como se houvesse um interesse explícito da organização em padronizar tudo, maximizando as ações dos funcionários. Adriana relata essa articulação quando nos fala:

Todos os materiais têm padrões. Como eu trabalho em comunicação, então toda a semana tem uma novidade na Intranet global, de Branding. Toda semana tem um manual novo, tem uma aplicação nova, um modelo

incorreto, tem que ficar bem atenta, pois é uma coisa bastante rigorosa. Na verdade, eu tenho que cuidar de toda a parte de comunicação dessa empresa menor, de serviços, dentro da empresa. E é uma loucura. Tem que ter a bordinha branca com a XXX vermelha, se não acabou. Acabou total.

Não podemos deixar de esquecer, que este “acabou total” está mais ligado a uma perspectiva de desemprego que norteia o mundo do trabalho atualmente. Um mundo em que palavras como demissões, flexibilização, “part-time” e instabilidade estão inseridas no dito “inconsciente coletivo” dos funcionários. Assim, é importante que identifiquemos a Intranet apenas como inserida neste contexto, ou mesmo como reflexo dele.

Lembremos que Foucault nos salientava que a eficácia da disciplina estava, também, na homogeneização dos discursos e na fabricação dos homens úteis e dóceis. Uma disciplina padronizadora. E se sairmos dessa padronização, dessa docilidade frente ao que nos é dado como certo e líquido “*acabou total*”.

Devemos, aqui, ressaltar, diante da força expressiva desse “*acabou total*”, que mesmo estando no século XXI, os funcionários ainda participam de um sistema de micro-poderes que faz parte de uma rede de força disciplinar iniciado no final do século XVII. Surge, assim, a questão do quadriculamento do tempo que tão bem Foucault enfatiza. Este novo fenômeno que é a disciplina incorporada à tecnologia, uma padronização nova a cada momento, e, de fato, uma adequação dos jogadores às novas regras a todo o instante, afetando psicologicamente a todos. Diferente do quadriculamento foucaultiano, mas igual em seu papel, arrisco a chamar essa padronização de “padronização gasosa”, dada à velocidade de imposição das regras e sua obsolescência.

O quadriculamento foucaultiano se refere à tentativa de se organizar o tempo dos homens de modo a torná-los mais úteis e produtivos, localizando-os, homogeneizando-os e gerando resultados, e cabe a nós, nesse momento, colocar em sua descrição o fator rapidez da transmissão de informações padronizadas ou da transformação da informação em conhecimento, como alguns chamam de gestão do conhecimento. Como bem dizia Foucault (1987), “as disciplinas tornaram (...) fórmulas gerais de dominação” (p.118). Assim sendo, o poder foucaultiano é atemporal.

Não devemos nos esquecer: “(...) *se não acabou. Acabou total*”. Há aqui um receio implícito e explícito e, portanto, aflitivo à quem o emite. Sinal de que nem sempre o discurso do correto é coadunável com o discurso do desejo. Algo aflige, e muito, Adriana, e esse afligir, carregado semanticamente de afeto no “*acabou total*”, metaforiza, hiperbolicamente, o seu medo de que, ao não corresponder ao padrão desejado para o seu papel naquela empresa, possa haver uma sanção. Sanção esta que pode advir desde a empresa ela mesma, ou de si própria, na medida em que não conseguir se sujeitar como o esperado de uma gestora, de alguém que faz parte de um escalão superior, é, de certa forma, “*acabar total*” também.

Se nas falas analisadas, muitas vezes não transparecia o lado de quem constrói as informações para que essas sejam veiculadas na Intranet, uma das entrevistadas, por exatamente ocupar esse papel, nos traz algumas angústias que não transparecem nos demais discursos. Claudia Valente identifica na Intranet um meio de comunicação e de ensino dentro da empresa, na medida em que trabalha na administração dos cursos de sua empresa.

Então, a minha função na Intranet é ser um grande ouvidor e a gente ta incluindo as informações que possam interessar a esses usuários finais. Que a gente tem e que são públicos muito variados, né? O de um nem sempre é o que vai interessar ao outro. A gente tem que ter uma informação muito completa. Sem deixar nenhuma margem de dúvida.

Cabe, aqui, refletirmos o “*sem deixar nenhuma margem de dúvida*”. Igual à percepção do usuário, que acredita que na Intranet tudo deve ser encontrado e visto, a idéia de onipotência se reforça quando quem a constrói valida esse olhar. É de se perguntar por que Claudia acredita que exista a possibilidade de não haver dúvida. Ou o que ela faz quando se pega em dúvida?

Entretanto, Claudia, ao falar que tem de haver uma informação muito completa e que não tem de deixar margem de dúvida, nos remete a algo padronizado, a algo mastigado suficientemente para que o funcionário reflita pouco e obedeça muito. E nesse ponto não ter dúvida seria estar incluso no processo que de tão “mastigado” seria incorporado sem questionamento por parte de quem o recebe, para que este incorpore os padrões formatados nos cursos, nos

treinamentos e na comunicação das políticas vigentes assinaladas pela companhia via Claudia, sem questioná-lo e sim “louvá-los” como verdade e, principalmente, reproduzi-los adiante para os seus pares. Cabe aqui ressaltarmos que não há verdades, e sim verossimilhanças, semelhança com o vero, o absoluto em um mundo sempre mutante é inexistente, mas se queremos que ele exista, cabe somente ao sistema entregá-lo como pacote fechado para todos e que esse “todos” o assuma como sendo um pacote seu. Teríamos, aqui, o que Chauí (1998) denomina de papel ideológico do sistema.

Todavia, Claudia nos remete, ainda, a uma questão mais forte, que é associação da utilização dos poderes condicionado e condigno para a conquista da submissão à vontade de outro. Claudia, ao continuar dizendo, que “*hoje a Intranet é o único meio. Porque a gente não tem outra forma de comunicação*”, já está assinalando em seu discurso que ela já absorveu a Intranet como único meio de comunicação da empresa e que a empresa não fornece, aos olhos dela, outra forma melhor de ela tratar as questões pertinentes da empresa com os funcionários, na medida em que todos, ao ligarem seus computadores e passarem os respectivos cartões de identificação, já estão *plugados* naquele ambiente informacional e comunicacional.

Então, tem dois tipos de Intranet hoje: pra treinamento, pra esse público meu e o público Latina América inteiro. É, são as informações do calendário que vai até o final de 2004. Já programado e planejado. Lá eles podem ver, exatamente, tudo o que está sendo oferecido, como eles devem proceder pra se inscrever, como é que está à parte de custo. É, tá toda essa informação de como é essa parte toda de aprendizagem na cia.

Vale retomar o que Galbraith (1984) relata a respeito do poder dos meios de comunicação no estado moderno.

No Estado Moderno, e particularmente nos Estados Unidos, este condicionamento social é exercido com a máxima intensidade. Discursos, anúncios e publicidade nos jornais, comerciais de rádio e, sobretudo na televisão assumem importância fundamental na campanha política moderna. O volume e a estratégia na utilização desses instrumentos para conquistar a crença - o poder condicionado, portanto - são considerados decisivos. (p.151).

Mesmo estando nós, hoje, no século XXI, ou até mesmo por estarmos neste século, acredito que a influência da Internet e da Intranet não possa ser vista como inexistente ou menos importante. Se transplantarmos o pensamento galbrathiano para o da era da virtualidade em nada estaremos errando. Sua influência é máxima, conforme podemos notar nas falas já citadas anteriormente.

Marília Peçanha consegue expressar tudo aquilo que a Intranet representa em termos de informação em poucas palavras como estas: *“Hoje em dia tudo é feito através da Intranet. Antigamente a gente fazia em papel”*. Lembremos que Nicolaci-da-Costa já nos alertava em seu artigo, “Revoluções tecnológicas e transformações subjetivas” (2002), que diversos relatos denunciam a transformação do antes e do depois a partir das falas dos sujeitos.

Todos reconhecemos que inovações tecnológicas dos mais variados tipos introduzem transformações em nossas vidas. Além das transformações que presenciamos em primeira mão, somos capazes de ter acesso a inúmeras outras quando estabelecemos contato, por meio de relatos dos mais velhos, livros, filmes, viagens, etc., com os modos de vida de épocas e lugares em que uma ou outra tecnologia ainda era desconhecida. (p.5)

Para Marília, *informação* é uma palavra recorrente em seu discurso, a ponto de esta utilizar essa palavra, *informação*, por quatro vezes em uma única resposta dada. Talvez essa palavra demarque, significativamente, que estar ou ser informada é algo muito mais que um desejo de saber, mas, e principalmente, uma necessidade e uma sobrevivência, como já assinalamos acima.

Marcos Leitão também nos parece estar condicionado a consultar as políticas da empresa para desenvolver seu trabalho:

Bom, consultar políticas da empresa. Solicitar benefícios. Entender como funciona. Fazer publicação de cargos abertos. Buscar vagas internas na empresa, mundialmente. Basicamente é isso. Conhecer o universo da empresa – RH, finanças, ao próprio negócio da empresa, conhecer qual é a visão, missão e os valores da empresa. Né, como é que estão os negócios. Tem artigos da empresa (...).

Neste sentido, assim como ocorrido nos demais discursos, me parece haver um entendimento de que a Intranet deva refletir sempre aquilo que a empresa

representa, seus valores, culturas, políticas, padrões e hierarquias. A Intranet seria a empresa transportada para aquele ambiente tecnológico. E mais, o entrevistado, ao se expressar através de vários verbos (buscar, entender, consultar, solicitar) sua conduta ou expectativa, acaba por demonstrar, com eles, o dever de se cumprir um *schedulle* e não um prazer em trabalhar ou em estar nesse espaço intranético.

Esse pensamento de a Intranet corresponder à cultura da empresa está diretamente ligado ao pensamento de Saldanha (2003). De que a Intranet, além de representar a cultura da empresa, tem como pressuposto o lucro e o interesse para esta mesma empresa. Isso fica evidente na fala dos entrevistados quando nos relacionam a necessidade de segurança sobre as informações e a questão de serem essas informações o grande negócio de suas empresas, ou melhor dizendo, o sigilo dessas informações o grande negócio e o fator de lucro de suas empresas.

Intranets são filhas de corporações, que possuem cultura singular e ambiente controlado; já “a grande rede” como o nome indica, não conhece fronteiras. Vale a pena lembrar que a internet nasceu libertária e anárquica, enquanto as “intra” estão diretamente associadas à produtividade e ao lucro desde o seu nascedouro, em 1996. E isso muda tudo, acredite. (p.1).

É importante relembrar, a partir desses verbos (buscar, entender, consultar, solicitar), o pensamento de Galbraith (1984), que identifica no executivo de alto escalão a sujeição em seus limites maiores, na medida em que esse escalão representa a empresa. Cabe aos executivos mais altos hierarquicamente a função de representar a empresa para os públicos internos e externos e, portanto, possuem o dever de estarem totalmente inseridos dentro dos valores da mesma.

Dessa forma a disciplina tem, na técnica da vigilância e do controle, boa parte de sua sustentação e a Intranet, enquanto tecnologia, pode ser percebida de duas formas distintas: como uma ferramenta sinóptica por parte da empresa que pretende que poucos vigiem muito sem coerção, e a visão panóptica que por vezes aparece por parte dos funcionários quando a vigilância e o controle centralizador são exercidos de forma rigorosa.

O panóptico, como abordado por Bauman (1999), forçava as pessoas à posição em que podiam ser vigiadas. Já o sinóptico não precisa de coerção, seduzindo as pessoas à vigilância. “E os poucos que vigiam são estritamente selecionados” (p.60). Os funcionários sabem que são poucos selecionados que são

pagos para observar os conteúdos trocados naquele ambiente empresarial e que a ferramenta não é tratada como uma imposição e sim como uma melhora na vida profissional de todos. Mesmo que não restem muitas opções a eles. Entretanto, através da criação das regras das localizações funcionais, segundo Foucault (1987), pouco a pouco, as instituições vão codificando os espaços, definindo os lugares de cada um, vigiando, rompendo com as comunicações perigosas e criando “um espaço útil” (p.123). Assim, os cursos e treinamentos organizados por Claudia servem também para classificar e identificar os “melhores” funcionários, como também para transmitir o saber necessário via Intranet.

Adriana Melo nos relata que a TI – área responsável pela tecnologia da informação - pode acessar as mensagens enviadas por e-mail aos funcionários, a ponto de abordar, rindo, a questão da inclusão do “peido”. Devemos, aqui, reparar que o riso dissipa a tensão a qual essa funcionária está submetida. Diante de um e-mail que diz a ela que ela tem um prazo a cumprir para não mais escrever dessa forma ou qualquer outra coisa que fosse, ela transforma essa sanção em algo risível. Cabe-nos perguntar de quem ela ri. Da instituição ou de si mesma, ao estar submetida a essa situação de controle. Como se sente uma pessoa que sabe de antemão que seus e-mails serão rastreados e que há um padrão até para o que escrever quando se responde um e-mail pessoal?

Essa mesma entrevistada, ao ser perguntada sobre o momento em que acessa a Intranet, já nos deixa perceber a questão da segurança para tudo, na medida em que o acesso à Intranet de sua empresa já é feito via cartão personalizado e há ainda uma série de senhas utilizadas, de acordo com o local a ser visitado pelo funcionário.

Na realidade ela faz o logon com o cartão. Então quando você liga o computador você já está ligado na Intranet, mas tem vários aplicativos que precisam de senha. Por exemplo, é, a gente tem aplicativo de compra, aplicativo de viagem, aplicativo de consulta do teu cartão de crédito. Você precisa além de você fazer logon com teu cartão magnético e sua senha, você tem ainda que colocar um login, mais uma senha em aplicativos tipo sap e eu tenho que mudar a senha a cada três semanas. Mudar tudo.

Esses procedimentos mutantes estão de acordo com a segurança e com a virtualidade, onde nada se fixa, também revelando uma desconfiança básica do sistema no sujeito que o utiliza. A segurança, para ser máxima, deve incluir uma senha que sempre muda mas, se assim ocorre, como nos fixarmos em um padrão ou até acharmos que aquela senha nos representa e é algo como nossa assinatura dentro de um sistema? Acredito que essa mutação constante de senhas acaba também fazendo com que o funcionário não se torne parte do sistema de segurança, não se sentindo seguro, já que a senha, que poderia identificá-lo psicologicamente como sendo algo de seu, não existe, a senha é do sistema e cabe ao sistema entender que essa senha é você e não você se sentir parte desse sistema porque essa senha, que te deram um dia, ganhou afeto ou significação e passou a ser você mesmo neste sistema.

Entretanto, para compreendermos o quanto há de relação de poder invisível neste sistema, devemos analisar outra fala dessa mesma funcionária:

Na verdade é assim. Quando você é funcionário você já está pertencendo a um grupo. Você faz parte do grupo RH e, eu, faço parte do grupo serviços. O grupo de serviços tem um diretório - tipo uma rede - e ele não enxerga o diretório da exploração, produção. Cada um tem um diretório à parte. É quase departamental. Dentro do seu departamento, geralmente as pastas são divididas em áreas comuns ...”.

A organização das pastas, o fazer parte de um grupo, o poder observar o que é seu e não poder o que é do outro está contido em todo o processo de disciplina que Foucault (1987) aborda ao analisar a questão da fabricação do indivíduo dentro do ambiente industrial. A citação é longa, mas acredito ser pertinente a articularmos com o que até agora estamos refletindo a partir das falas dos entrevistados.

Percorrendo-se o corredor central da oficina, é possível realizar uma vigilância ao mesmo tempo geral e individual; constatar a presença, a aplicação do operário, a qualidade de seu trabalho; comparar os operários entre si; classificá-los segundo sua habilidade e rapidez; acompanhar os sucessivos estágios da fabricação. Todas essas seriações formam um quadriculado permanente: as confissões se desfazem; a produção se divide e o processo de trabalho se articula por um lado segundo suas fases, estágios ou operações elementares, e por outro, segundo os indivíduos

que o efetuam, os corpos singulares que a ele são aplicados: cada variável dessa força – vigor, rapidez, habilidade, constância – pode ser observada, portanto caracterizada, apreciada, contabilizada e transmitida a quem é o agente particular dela. Assim afixada de maneira perfeitamente legível a toda série dos corpos singulares, a força de trabalho pode ser analisada em unidades individuais. Sob a divisão do processo de produção ao mesmo tempo em que ela, encontra, no nascimento da grande indústria, a decomposição individualizante da força de trabalho; as repartições do espaço disciplinar muitas vezes efetuaram uma e outra. (p.125).

Do hábito passamos à questão da segurança e agora estamos vendo a questão do pertencimento, das divisões que a empresa faz para que o sujeito saiba a que lugar pertence. Os níveis hierárquicos, mesmo que subliminares, ainda falam-nos de um saber e de um poder que transparece de forma ambígua nas falas: é necessário, mas....

Tal como Adriana Melo, Adriana Motta também identifica um processo de divisão em níveis hierárquicos naquele ambiente informacional da Intranet, ao ser questionada quanto à existência de restrição de acesso às informações na Intranet encontradas:

“Pra cada site desse pra acessar o mundo todo, a pessoa precisa ser de marketing e eu não sei se tem algum nível. Deve ter nível! Possivelmente, se eu quiser fazer um cadastro, eu vou ser cadastrada com uma senha ah, ah, ah.”

Reparemos que, nessa fala, a senha de novo aparece, e aparece juntamente com um riso. O incomodo de ser “fichada” desaparece diante do riso ou da piada. Depois do riso, a questão da hierarquia, que não deixa de ser uma forma de coerção ou de senha, também surge na fala como algo corriqueiro e normal, evidenciado em *“às vezes você abre o acesso temporário por causa de um projeto que precisa de acesso, depois a gente fecha aquilo”*.

No ambiente da Intranet, os procedimentos de localização dos indivíduos num espaço centralizado são feitos por departamento e pessoa; o controle daquilo que há de ser produzido em nível de conteúdo pré-padronizado tem, na vigilância da TI, o olhar que classifica, hierarquicamente, através das pastas que podem ser vistas ou não, passando a significar procedimentos ainda menores, mais sutis, quando pensamos que alguns funcionários já identificaram que a Intranet deixou

de ser apenas um veículo de comunicação, transformando-se em um meio de comunicação e de coerção, posto que de vigilância. Um meio em que se cria conteúdo numa perspectiva de reprodução de valores, fabrica funcionários e, fundamentalmente, que reproduz o saber desejado pela organização empresarial. Um meio que nos parece não criar idéias e sim reproduções de idéias ...

Essa questão da hierarquia fica bem demarcada na fala de Claudia Valente na forma como se trabalha com a Intranet em sua empresa:

(...) A gente hoje trabalha com um cartãozinho, né? (...) Na rede eu tenho acesso, assim, a grande parte dos arquivos. Mas é claro que, por exemplo, na área de recursos humanos só pras pessoas de recursos humanos, né? As da folha de pagamento tem acesso a toda informação salarial. Não é pra mais ninguém! Se eventualmente, mesmo um líder tiver acesso, ele só vai ter a área dele. A rede está mapeada e você tem acesso a determinadas coisas. O próprio banco de dados de RH é mapeado para algumas pessoas de RH. Mapeado inclusive o que dentro do banco de dados cada um pode usar em RH. O pessoal de tecnologia trabalha junto com o pessoal de controle e conforme a sua necessidade e a aprovação de seu superior imediato, você pede acesso a algumas coisas. E aí você vai obtendo ou não. Você tem que ter uma função, nível hierárquico e a necessidade de usar determinadas coisas (...) O controle é uma espécie de uma auditoria interna mesmo, e eles checam todos os processos (...).

Como já revelado, a possibilidade de os funcionários se sentirem podendo ser vigiados parece incomodar muito. Trata-se de um conflito entre a facilidade que a Intranet tem ao levar rapidez no desenvolvimento de diversas tarefas do dia-a-dia, representada na informação, e a sensação que todos o vigiam e que você nem sempre sabe de tudo ou pode tudo ou tem o direito de ser tudo o que quiser ser nesse ambiente. Perde-se a espontaneidade, será que não se perde a criatividade também?

Adriana Melo, 25 anos, administradora de serviços, ao falar sobre a questão da vigilância declara de imediato não colocar “*coisas particulares*” como um currículo no ambiente da Intranet. Galbraith (1984), ao falar sobre o processo

de reação ao poder condicionado, evidencia a questão da reação simétrica que consistiria na utilização do mesmo tipo de poder nas mesmas proporções como reação. O que Adriana está fazendo é exatamente isso. Na medida em que sabe que há uma tecnologia que, por vezes, pode ser utilizada para vigiá-la, a reação à essa tecnologia não é a de ir de encontro a ela, mas de reagir com a criação de um subterfúgio, utilizando-se das próprias regras estabelecidas para poder burlá-las. Se a empresa quer me vigiar, procurarei formas de não conseguir acessar minhas pastas ou, no mínimo, dificultar esse acesso. Logo, percebemos que há criatividade diante da coerção em um sistema.

Fica patente a controvérsia ou até mesmo a sutileza da visibilidade e da invisibilidade desse poder ou desse controle. Essa funcionária percebe que há um controle ostensivo, reage a ele, mas também nos fala que diante dessa situação o que acontece é um acomodamento, uma tentativa de sobrevivência: todos se acostumam a ser vigiados e a tentar achar natural algo que assim não o seria. A diversidade de poderes e saberes e setores na Intranet acaba dando a impressão de que o homogêneo não é tão homogêneo assim, que é, na verdade uma heterogeneidade sem acesso a todos, mas com certeza com vigilância a todos. Como nos diz a entrevistada: *“A gente tem chave das coisas, mas se eu perco minha chave do gaveteiro, em três minutos o rapaz vem e abre meu gaveteiro e tranca. Então é meio ilusório”*.

Por exemplo, a conta telefônica eles sabem exatamente todos os números que você ligou, quantos minutos é qualquer coisa. Eles têm todos os logins, eles te mandam, e isso é muito claro. Aqui tem uma política, por exemplo, de álcool e droga. Pra você ser contratada aqui você tem que fazer um exame de DNA, uma análise do fio de cabelo, sabe? Eles já começam te mapeando toda sua vida pessoal e a gente sabe que o objetivo comunicado é as drogas mesmo.

Os procedimentos de classificação e de medição dos sujeitos ficam explícitos nessa fala. Conforme Foucault (1987) é preciso “instaurar as comunicações úteis, interromper as outras, poder a cada instante vigiar o comportamento de cada um, apreciá-lo, sancioná-lo, medir as qualidades e os méritos” (p.123).

Adriana, ao falar que sabe que o objetivo fim da empresa é a detecção do hábito das drogas, está explicitando que conhece a regra do jogo e que se submete a ela para ter um emprego, um bom salário. Aqui teríamos a presença dos dois poderes denominados por Galbraith (1984) de condigno e de compensatório. No Poder Condigno alguém se submete à vontade do outro na perspectiva de receber uma sanção. A coerção por detrás do poder compensatório seria o bom salário que haveria de vir após sua entrada nessa multinacional, na razão direta em que se sujeitasse a esta “regra” do jogo.

Para a entrevistada esse processo é irreversível e este se tornará “normal” não somente para ela, mas para qualquer um que queira entrar ou fazer parte deste processo:

Eu acho que hoje, na verdade as coisas se transformaram de um jeito que não tem como voltar atrás. Essa coisa de, de as pessoas olharem. É cada vez mais normal isso. Isso está acontecendo na sua casa, tem câmera na sua casa, tem helicóptero da polícia que está fazendo a sua segurança, que está olhando pra sua casa. Mas eu acho que as vantagens de um cartão de acesso em qualquer lugar no mundo, de você poder acessar seus documentos, então a disponibilidade é muito boa pra empresa e pras pessoas não sei, mas enfim (...).

Essa forma de pensar passa a ser pactuada pelos funcionários em geral, vejamos o que Claudia Valente fala:

Eu acho que tem que existir. Eu acho que não tem jeito. A gente tem que ter alguém que mexa, que arrume, que (...) Se você não tiver um administrador da rede, se não tiver alguém que mexa naqueles dados, que possa recuperá-los se houver algum problema, a coisa acaba não funcionando. O usuário só quer usar. Ele não sabe absolutamente mais nada. Nem deve, né? Então, eu vejo isso de uma forma muito tranqüila.

Interessante refletirmos sobre o papel do usuário ao qual Claudia Valente reporta. Ela é um usuário, mas ela também monta as informações que chegarão a outros usuários que não têm acesso a como se estrutura a rede de informações.

Pressupondo que a hierarquia é necessária, estando ela mesma inserida nessa hierarquia, mas talvez em um outro papel mais ativo, ela não vê como nada demais os outros usuários, passivamente, aceitarem o produto que a empresa lhes oferece. Mais uma vez fica patente na frase - *“O usuário só quer usar. Ele não sabe absolutamente mais nada. Nem deve, né?”*. Então, eu vejo isso de uma forma muito tranqüila” - a presença do poder invisível que cataloga e coloca cada pessoa em seu devido lugar sem ter consciência perfeita do processo no qual está sendo inserido.

A tranqüilidade de Claudia Valente não é evidente em Marília Peçanha. Esta demonstra o receio de estar sendo observada, na medida em que está dentro de uma rede fechada. Assim fala: *“Eu não tenho certeza que posso estar sendo observada”*

O sinóptico, neste instante, passou a ser panóptico para Marília, na medida em que usou a primeira pessoa do singular como alguém a vendo e ela sabendo que está sendo vigiada. É o “ele” no inconsciente dela. Essa vigilância aparece, aqui, como difusa, posto que ela sabe que o sistema existe, mas não tem certeza das regras reais, acreditando que, por serem muitos, não se poderia vigiar tudo ao mesmo tempo. Como nos disse Claudia, o usuário não tem de saber de tudo e nem quer sabê-lo. Será que não quer ou tem receio de saber-se vigiado? Não é mais palatável eu acreditar que em algum momento essa estrutura, que diz vigiar-me, pode falhar?

(...) Nem no telefone da empresa, nem usei o computador, com medo de estar sendo vigiada. Então usei o meu próprio celular pra esclarecer tudo, com medo da auditoria estar monitorando até as ligações e os e-mails da empresa. Foi isso.

Aparece, nessa fala, a questão do medo que advém de não se saber quando nem onde as sanções poderão acontecer. Mas quando o medo fica intenso (*“(...) e eu não ligamos. Nem no telefone da empresa, nem usei o computador, com medo de estar sendo vigiada.”*), essa entrevistada logo nos esclarece que mesmo que tenha havido essa situação, nada disso a incomoda. (*“Não tem nada que me incomode não. Tem tudo lá, ela é bem completa. Não tem nada que não me agrade”*.) Isso demonstra que mesmo uma ferramenta, ao representar o olhar

ensor, pode parecer aceitável quando em contraste com um discurso já internalizado. Fica evidente a ação da normalização foucaultiana. É a parametrização dos atos dos sujeitos a partir das regras definidas pela organização, formando um superego cultural, ajustando o sujeito aos valores da empresa. A fala de Adriana nos exemplifica essa questão através de sua primeira afirmação “*nunca parei para pensar, né? Isso é normal, né?*”. Cabe perguntarmos o que seja normal nesse processo.

nunca parei pra pensar, né? Isso é normal, né? Isso ah, ah, ah. Sendo através da rede, ou de algum dispositivo de senha ou password, é o que acontece hoje em dia. Mas isso sempre aconteceu, né? Eu acho que toda a empresa tem que ter alguns cuidados né? Algum tipo de informação que só pode ser lida por determinado grupo de pessoas. Eu acho que isso é natural. Faz parte do negócio.

Mais uma vez, um controle excessivo, que poderia ser interpretado como uma anormalidade, passou a representar a normalidade para alguns funcionários como Adriana e de outros entrevistados.

Entretanto, essa mesma Adriana Motta, ao ser questionada em relação ao fato de poder ser observada, reafirma o discurso da empresa, como poderemos ver a seguir:

Na verdade eu sei disso desde o início, né? Na XXX é muito claro que a rede é uma ferramenta disponibilizada pela empresa para facilitar o seu trabalho. E ela deve ser usada. As normas e procedimentos são muitos claros. Ela deve ser usada pra isso, e qualquer finalidade diferente disso ta sendo rastreada e o funcionário tem que saber que ele pode ser punido. Então, todo mundo sabe que cada e-mail, cada informação que você manda, cada arquivo que você manda pra fora - pro fornecedor - ta sendo rastreado. Tudo que você recebe também ta sendo rastreado, então, é, eu acho, não me incomoda não, eu sei disso, é.

Talvez coubesse, aqui, ressaltarmos como, em diversos discursos, os entrevistados reafirmem que sabiam e sabem das regras e que isso os coloca numa

posição de acomodação e de “não rebeldia”, de assujeitamento pacífico ao ser vigiado e punido caso transgridam as regras que já sabem de antemão existirem. Porém, essa passividade se transmuda em rebeldia, seja pelo fato de você em algum momento transgredir a regra imposta enviando um currículo, por exemplo, ou pelo fato de você se pegar jamais tendo pensado sobre esse sistema de vigilância como uma proteção a você mesmo pela raiva que você poderia vir a sentir ou como uma proteção ao incômodo que isso lhe causaria se você pensasse nessa questão o tempo todo. Na verdade você reprime essa sensação de impotência frente ao sistema acreditando que tudo não passa de algo corriqueiro e normal e que você sabia desde o início que seria assim. Mas será que saber é ter-se consciência do jogo no qual você está inserido? Será que uma vez dentro do sistema você consegue ainda manter sua voz própria e suas idéias como algo particular seu ou elas se misturam com a voz da empresa, pelo menos enquanto você se sentir parte dessa “grande família”?

Essa ambigüidade ou esse escamoteamento de sentimentos conflitantes, o medo da punição ou da quebra da regra e o discurso que deve ser seu e da empresa conjuntamente transparece na fala de Adriana ao nos dizer que a Intranet, apesar do controle exercido sobre ela, compensa.

Outra questão que aparece na fala de Adriana é a do poder que dá a você o direito de transgredir. Reparem que Adriana se justifica em sua transgressão de envio de currículo a partir da postura de uma chefe: *“uma chefe me falou que todo o funcionário tem direito é a saber o quanto vale no mercado. Eu não tô cometendo nenhuma infração”*. Assim, existe a regra, mas existe a brecha. Será que é por essa brecha que se respira dentro da Intranet?

O tempo inteiro das entrevistas foi percebido esse conflito entre saber as regras do jogo e sentir-se mal dentro delas por estar tolhido no seu direito de tentar saber algo a mais ou de ter um espaço privado, seu, que ninguém possa ter acesso. O evento de ter de ligar de seu próprio celular para não ser rastreado, assim como ter e-mails diferentes e acessos de diversas outras maneiras aos seus e-mails para não ser invadido em sua privacidade faz eclodir, nos discursos ouvidos, algo do afeto que a racionalidade não controla, algo que somente a entonação de voz demarca como existente. Ao menor resquício de ter dito algo que pudesse comprometer a idéia de que a empresa era uma instituição que funcionava, muitos dos entrevistados voltavam a um discurso padronizado de ser

a Intranet algo bom, útil e agradável de ser acessado. Não que não seja, não que não possa ser. Mas algo além dessa utilidade e dessa idéia de transparência de processo, já que todos sabem a regra do jogo (sabem?), é percebido quando cruzamos as falas dos entrevistados: surge o medo da vigilância, a necessidade de burlá-la para conseguir se sentir minimamente dono de si mesmo, há a insatisfação que transparece existir nessa vigilância toda, há a necessidade de acreditar que o sistema é falho e não pegará as suas transgressões.

Algumas falas são bem expressivas dessa emocionalidade latente. Elas essencialmente nos mostrarão algo já até exposto, porém com mais evidência.

Cristina Magalhães se diz sentir monitorada como se estivesse em um verdadeiro “Big Brother”. A idéia de um olho que tudo vê e percebe e somente você não percebe onde ele se encontra é uma idéia recorrente nas falas dos entrevistados, porém essa fala explícita aquilo que nos demais, até agora, ficara implícito. Cabe, talvez, nos perguntarmos sobre a questão de a sociedade, hoje em dia, ser vista como perversa, onde o voyerismo seria uma das modalidades de termos prazer a partir do outro sem necessariamente termos contato com esse outro. É o olhar que castra e silencia o outro que não sabe direito onde encontrá-lo. Acreditamos que esse olhar já esteja, na maioria dos entrevistados, internalizado.

Você sabe que está sendo monitorado de alguma maneira como você estivesse num verdadeiro Big Brother. Todos os seus e-mails. Hoje em dia eu excluo todos os arquivos particulares meus é, eu tenho o e-mail da empresa, eu tenho o e-mail da minha casa, particular, que eu acesso via computador da empresa, mas eu não deixo nada registrado lá dentro. Eu não coloco nada pessoal meu na empresa. Nada pessoal eu coloco nem no meu computador, nem nos meus arquivos nem nos meus e-mails.

Além de um processo reativo típico dentro da ótica galbraithiana, utilizando-se dos mesmos meios em vez de contradizer a ação, Cristina também nos faz refletir quanto à sua reação significar uma resposta ao que Foucault denominou de “penalidade perpétua”. Uma resposta àquilo que atravessa todos os pontos controlando todos os momentos. O ultrapassar os limites da fronteira admitida pelo sujeito.

(...) Enfim traçar o limite que definirá a diferença em relação a todas as diferenças, a fronteira externa do anormal (...) A penalidade perpétua que atravessa todos os pontos e controla todos os instantes das instituições disciplinares compara, diferencia, hierarquiza, homogeniza, exclui (...). (Foucault, 1987, p.152-153).

Cristina elucida, também, a forma de fuga encontrada para que seus assuntos de ordem particular não sejam visualizados por parte de quem, por ventura, possa registrar e ler suas mensagens. Entretanto, Cristina possui um discurso politicamente correto ao declarar que a Intranet serve, fundamentalmente, aos interesses da empresa.

*A Intranet é um instrumento da empresa. É como se fosse uma Internet que só fala da empresa. Você vê em algum ponto que você está sendo monitorado, mas a gente nunca está sabendo exatamente como está sendo monitorado. A partir do momento em que você liga o computador você chega. A partir do momento em que você desliga o computador é a hora que você sai. Por onde você navega via Intranet fica registrado. **Eu procuro uma vez por semana apagar todo o meu histórico apagar todo meus cookies, excluo alguns e-mails que não me interessam. Eu interpreto a Intranet como uma rede da empresa.***

Dentro do discurso padronizado e institucionarizado, tão distante do discurso que nos delata o olhar do “Big Brother” desta mesma Intranet, Cristina nos afirma que esse sistema compensa e que tudo, a partir dele, fica mais fácil e ágil. Dessa forma, aparentemente, os fins justificariam os meios, se eles nos trazem alguma vantagem, ou muitas vantagens:

Compensa. Compensa porque ela te agiliza muito. Já está tudo ali. O que às vezes eu percebo é que as pessoas. Tem gente que acha mais fácil pegar o telefone e ligar para alguém pra fazer uma pergunta, do que procurar na Intranet. Eu prefiro procurar na Intranet a perguntar pra alguém. É eu acho mais rápido.

A Intranet supre as informações necessárias e padroniza o que deveria ser, talvez, não tão padronizado como que roupa usar numa sexta feira. Mas, longe de isso ser visto como algo que tolhe, é visto como algo que ajuda. Outra questão evidente, já mencionada anteriormente, é a questão de você achar que se auto-supre frente às suas dúvidas e questões, elas serão respondidas pela Intranet. Uma fala que bem demonstra essa questão da não necessidade de se ter o outro como referência para perguntar-se algo é a de Cristiane ao dizer “Você não precisa ficar pedindo pras pessoas fazerem as coisas pra você, nem você precisa aguardar que elas façam na hora que estejam com boa vontade”.

Marcos Leitão, profissional de recursos humanos, que trabalha em uma empresa de distribuição de combustível e lubrificante, de forma sucinta nos traduz toda uma preocupação com a questão da vigilância dentro de sua empresa, assim como explicita a forma de reação encontrada por ele, na medida em que a empresa toma certas atitudes que parecem ir além dos limites básicos estabelecidos num acordo prévio de sujeição: “*Eu já escrevi porra né? E voltou. Então, agora, eu escrevo por...la, né?*”

Como num desabafo, Marcos parece ter um conflito enorme entre o discurso de um executivo e o de um ser humano normal, com receio das conseqüências que podem vir a surgir a partir de determinadas ações reativas que possa tomar. Esse discurso defensivo, sob a forma de pergunta “*acho que já passei da idade de me preocupar com certas besteiras não é?*”, parece-me mais como um processo reativo galbraithiano de reação a alguma coisa que o incomoda com a desculpa que faria parte do próprio discurso institucional. E, posteriormente, o conflito interno é confessado quando diz “*reconheço que não deve ser feito mas todo mundo faz*”

A sujeição, aqui, fica patente e gritante, mesmo diante de toda consciência que esse profissional possa ter do sistema no qual está incluso: “*E se alguém um dia chegar, olha, ta errado. Ok, eu nunca mais faço (...)*”. O que deve aqui ser enfatizado é o “*nunca mais*”. Mesmo se dizendo responsável por seus atos, mesmo dizendo que não vê nada de errado em proceder como procede, diante do “Big Brother”, como a outra entrevistada denominou a Intranet, ele reage como uma criança diante de um pai todo poderoso, pede desculpas e promete, talvez, algo impossível para um ser humano, o “*nunca mais faço*”, porque diante da

ordem do desejo não acreditamos que a ordem da sujeição consiga fazer calar para sempre esse desejar ou esse humanizar-se. Talvez surgisse, aqui, a questão da transgressão à norma como algo necessário para se poder respirar em um meio aparentemente democrático, mas essencialmente violento, posto que tolhe a expressão do outro em nome de uma normalidade e de uma padronização, de uma segurança de sistema e de sigilo que não nos parece tão facilmente aceitável assim.

A idéia de que há uma hora em que esse sistema de vigilância é simplesmente jogado para o alto veio na fala de uma entrevistada, Carina Toledo.

Tem hora que você desliga. Sei lá. Que se dane! É impossível você medir produtividade dessa forma. Não é assim, querer que você seja produtiva colocando uma bola no meu pé e achar que se eu mexer no computador e olhar pra cima, e não tem como medir isso, eu vou estar sendo muito mais produtiva. Cercar de tentáculos de tal forma que você vai estar estrangulando tanto aquele funcionário, que ele não vai conseguir, eu pelo menos não conseguiria, demonstrar o prazer de oferecer os meus serviços (...).

Esta mesma entrevistada nos cria um paralelo entre o processo de vigilância estabelecido também no ambiente do escritório físico da empresa. Como se existisse na empresa em que presta serviço uma administração sob a forma de linha de produção, tratando pessoas como produtos.

Você coloca várias baias, ou seja, bota todo mundo enfileirado. Todo mundo numa fabriquinha, lado a lado. Todo mundo padronizado. Se olhar de longe e se não tiver... qualquer um, basta apontar! Agora não tem que abrir porta, a dificuldade da proximidade. Ta todo mundo junto!

Foucault (1987) demonstrou que a disciplina impõe, obrigatoriamente, uma ordem, reduzindo toda a multiplicidade a uma unidade homogênea. A disciplina organiza as relações sociais numa microfísica de poderes. Assim, o que Carina nos revela é a existência da microfísica em níveis maiores de individualização e localização dos corpos num ambiente de Intranet. A disciplina

“individualiza os corpos por uma localização que não os implanta, mas os distribui e os faz circular numa rede de relações” (p.125).

Todavia, em contraposição, novamente Carina parece-me conformada e segura com a Intranet, na medida em que discursa que para a empresa a Intranet é fundamental. A propriedade intelectual, assegurada pela empresa, passa a ser o cerne da justificativa para o controle através da vigilância.

Muita gente não sabe que é monitorado ou é inocente de que é monitorado. Eu não acredito que seja uma preocupação. Da mesma forma que telefone. Toda a empresa grande tem um serviço de auditoria de telefonia. Está tudo gravado. Só que você não sabe de nada e nada daquilo que foi dito no telefone pode ser usado contra você.

Igor, em sua entrevista, traz para o cenário até agora descrito pelos entrevistados, algo de uma esperança, ou um olhar que nos deixa esperançosos frente ao que até agora ouvimos, na medida em que percebe a Comunicação como mola mestra de encontro entre a tecnologia e aquele que utiliza essa tecnologia. Para ele a Intranet cerceia porque ainda é de domínio de uns poucos, e assim sua criatividade individual não pode ainda aparecer, mas um dia ele acredita que a Intranet será igual em democracia e criatividade quanto a Internet. Para ele haverá um dia que esse conhecimento não estará detido na mão de especialistas e sim à disposição de todos aqueles que quiserem colocar na rede da empresa suas idéias e ,com elas, gerar novas idéias para o crescimento de todos. Utopia? Só o tempo poderá nos dizer isso.

(...) A Intranet não espelha toda a liberdade de expressão que a Internet surgiu e a Internet cresceu por conta disso. 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. Claro que a empresa tem que controlar de alguma forma, mas eu acho que existem alguns modelos de Intranet mais atuais que começam a abrir um pouco mais de

espaço para que as pessoas participem colaborando de uma maneira mais transparente. Para que no dia-a-dia do trabalho delas, estejam automaticamente produzindo, ou seja, o resultado do trabalho delas. Isso está exposto e serve de material de fonte pra prática de gestão do conhecimento e pra práticas de administração em si. Independentemente dos pontos positivos e negativos, acho que vale a pena. Não me vejo hoje sem Internet e sem Intranet, mesmo sabendo que a turma de tecnologia tem uma tendência a controlar, a segregar algumas coisas, a controlar o acesso a algumas coisas. Enfim, enquanto justamente as Intranets tiverem sob domínio de pessoal de TI das empresas, eu acho que as coisas não vão evoluir muito não. Tem que colocar mais gente de comunicação.

Essa relação entre Internet representar liberdade e a Intranet representar os interesses da empresa condiz com o pensamento de Saldanha (2003):

Intranets são filhas de corporações, que possuem cultura singular e ambiente controlado; já “a grande rede” como o nome indica, não conhece fronteiras. Vale a pena lembrar que a internet nasceu libertária e anárquica, enquanto as “intra” estão diretamente associadas à produtividade e ao lucro desde o seu nascedouro, em 1996. E isso muda tudo, acredite. (p.1).

Igor aproxima-se novamente do pensamento de Saldanha (2003) ao denotar sua insatisfação com a distância entre a TI e os usuários. Discurso este já visto nas falas de Cristiane. Sobre essa distância, na medida em que o especialista em Intranet vive, diariamente, essa relação de interfacear a área de TI e os usuários das empresas, o autor enfatiza que:

Se você conversar com um cara de TI especializado em redes, ele certamente te dirá que Intranet é (...) uma rede fechada de computadores... Às vezes, já baseadas em uma estrutura Web, com um site centralizando tudo, as Intranets são usadas de forma pontual ... (p.1).

Essa visão em relação à perspectiva do “tecnólogo da informação” coaduna-se com o olhar comum dos funcionários das grandes empresas, na medida em que parece haver um hiato entre quem desenvolve tecnicamente a tecnologia e seus usuários. O “técnico” possui, ainda, uma distância muito grande

em relação ao que a empresa quer, e ainda mais em relação ao que o indivíduo que irá utilizar aquela ferramenta tecnológica deseja. Isso é decorrência de algumas questões como formação limitada à quantificação e não à qualificação, propiciando metodologias inadequadas para o entendimento do sujeito que está se relacionando com ou via tecnologia.

Contudo, mesmo compreendendo a visão de Saldanha, uma visão de alguém que pretende que os projetos de Intranet dêem certo, infelizmente encerro minha análise identificando algo que contribuiu, em muito, a minha busca no conhecimento da psicologia. A limitação dos administradores e gestores de tecnologia no entendimento de que compreender o grupo não significa compreender cada sujeito em específico. Cada um, com suas respectivas esperanças e receios. Ou que estudar um grupo sem vê-lo como também um sujeito que possui desejo e valores é estar, no mínimo, obsoleto frente à realidade. Cada grupo possui um desejo e um funcionamento, não há um grupo único, assim como não há uma empresa única, em bloco. O “em prol da empresa” não é algo monolítico, nem a Intranet pode ser assim vista.