

## 6 CONCLUSÃO

Esta dissertação se propôs a investigar algumas questões suscitadas na relação da Intranet com seus usuários.

A oportunidade de ter entrevistado os funcionários, na maioria das vezes, no próprio ambiente de trabalho em que utilizam a Intranet, me permitiu tomar contato com competentes profissionais oriundos das mais diversas áreas.

A pesquisa transdisciplinar procurou ter na psicologia seu objeto maior de estudo e nas demais disciplinas o complemento necessário a uma boa análise daquilo que pretendíamos investigar. Foi através de uma escolha cuidadosa dos entrevistados dentre as empresas nacionais e internacionais, ocupando cargos executivos de médio e alto escalões e também a limitação do cenário da grande empresa ao Rio de Janeiro, que me possibilitou levantar os resultados apresentados e concluir essa investigação como agora procedo.

Fica evidente que o poder que a Intranet envolve está para além daquilo que os funcionários poderiam perceber. Não são poucas as influências que formam o campo em que a Intranet se insere: campo que abrange a informação e a comunicação ligadas a uma relação de micro-poderes. Trata-se, por conseguinte, de uma tecnologia que favorece a disseminação de modelos, de padrões e de discursos ligados a estes modelos e padrões, influenciando nos comportamentos dos funcionários e, também, no estabelecimento de subjetividades.

Neste sentido, a visão da influência da Intranet sobre o grupo acabou, ao longo de nossa análise, sendo minimizada em relação ao aparecimento dos afetos que essa mesma Intranet suscitava em cada funcionário entrevistado.

Pela importância do poder consagrado pelos usuários à Intranet e aos seus efeitos nas organizações empresariais modernas, é difícil supor que possamos prescindir dela. Esta ferramenta já ocupou seu espaço enquanto veículo de comunicação e instrumento de gestão e acervo de informações ligadas ao mundo da empresa. Já significa, aos olhos dos entrevistados, o saber sobre o segmento, sobre as tarefas e sobre aquilo que deve ser estudado para continuar dentro do *status quo*. Para se continuar *in*.

O poder de perceber o olhar de alguém e a dúvida de quem seria esse alguém confere poder, também, a quem está sendo olhado. Mesmo na relação de subordinação, o subordinado sabe, de alguma maneira, que para que exista aquele que manda, deve existir, implicitamente, quem obedece a esse mando. Entretanto os funcionários, em sua maioria, percebiam, de forma clara, esse seu lugar de sujeitamento dentro da empresa na qual trabalhavam, entretanto, não se davam conta do quanto exercem poder. Somente alguns “reagiram” quando seus limites pareciam ultrapassados, ou seria melhor dizermos, transgrediam à norma imposta quando esses limites eram por demais invadidos. Apesar da transgressão, a Intranet parece estar bem definida no ideário dos funcionários entrevistados, na medida em que atende à meta de informar, através de seus *clippings*, de seus informativos, de seus memorandos, de suas agendas e de suas programações, aquilo que eles entendem como importante – a informação. Como pudemos observar, alguns, ou mesmo vários, se sentem atônitos com a distância entre o que é disponibilizado e o que gostariam que fosse a eles fornecido.

Certas falas, que demonstravam profunda admiração por uma tecnologia que mudou as vidas dos entrevistados, na medida em que transformou tarefas executadas em horas ou dias de trabalho em algo factível de execução em segundos, assim como o surgimento de uma relação de familiaridade com a Intranet, como se a tecnologia fosse um outro sujeito, poderiam fazer-nos acreditar que o “olhar” da Intranet é ingênua. Engraçado falar em olhar da Intranet como se ela já fosse personificada. Entretanto é assim que os entrevistados a vêem. A Intranet não é mais uma tecnologia. É muito mais. É toda vida deles na empresa, como Adriana Motta nos deixou claro ao dizer “*Minha vida toda está ali*”. A Intranet é, como vimos, *IntranetS* !

Vilhena (2003) nos fala dessa questão da construção da subjetividade a partir da imagem, imagem esta construída pelo meio social nas relações com o próximo, com a cultura no qual essa pessoa está inserida. Seriam imagens em cima das quais nós nos construiríamos a partir da construção de afetos, contato e troca. “*São modos de olhar a si mesmo que permitirão construir caminhos subjetivos em meio ao cotidiano.*” Seja qual for o olhar intranético, ele certamente está gerando uma nova forma de subjetivação e também uma forma de regulação social. Desta forma, o que Nicolaci-da-Costa (1998) apontou em suas pesquisas

sobre os sujeitos experimentarem novas formas de subjetividades a partir das telas dos computadores que lhes servem de plataforma e via de acesso, se confirma.

Os computadores dos dias de hoje, se não tem a capacidade humana de sentir, têm, ao menos, a capacidade também muito humana de gerar uma ampla gama de sentimentos em seus usuários: sentimentos negativos – como os de raiva, desespero e impotência perante a máquina -, e sentimentos positivos – como os de confiança, cumplicidade e companheirismo em relação à máquina. (p.58)

A Intranet acaba por consubstanciar-se, numa tecnologia humanizada, na medida em que, também, é formada por um conjunto de dispositivos que se originam numa estrutura que permite a sujeição e que, quando absorvida no expediente relacional da empresa, seleciona, olha, permite olhar, comunica, proíbe, pune, cria saberes e novas formas de se portar diante desse novo ambiente.

Essa montagem, ou seja, esse sistema integrado determina, em parte, como pudemos observar, algumas funções aos funcionários. Há aqueles que alimentam o sistema com as últimas notícias, têm aqueles que acompanham as novas normas da empresa, têm aqueles que procuram, nas informações contidas na Intranet, o não enfrentamento das relações pessoais que a Intranet veio a substituir e tem até aquela que busca a forma correta de se vestir no *casual friday*. Todos atuando em uma engrenagem maior sem se dar conta, cumprindo seus deveres de uma forma minuciosamente “burocrática”, se assim pudermos dizer.

Se tudo isso seria perverso, não sei. Com certeza há uma tentativa implícita de dominação, de controle e de vigilância, de regulação social, em que regras próprias seduzem, parecendo desejar uma suposta des-subjetivação em prol de um discurso homogêneo. Mesmo que se argumente a existência de outras formas de controle antes do aparecimento da Intranet, isto não minimiza ou diminui em nada a importância deste meio de comunicação e de informação denominado Intranet.

Como Foucault nos apontou, o poder se desenvolve em rede e se constitui em micro-poderes, procedimentos disciplinares e estratégias.

Se, na Idade Média, o poder era centralizador, concentrando-se no soberano, aquele poder soberano levantado por Foucault em seu livro “Vigiar e Punir”, pergunto se estaríamos muito longe daquilo que é a Intranet dentro desse conceito, já que, por vezes, esta apresenta traços de um poder soberano que faz circular políticas e interesses transvertidos como necessários aos funcionários.

É importante salientar que na Intranet é possível verificar quem ocupa e quem não ocupa um lugar naquele mundo, na medida em que alguns têm acesso a determinadas áreas e outros não. Há, de certo, um olhar seletivo, que procura dar uma conotação de verdade ao que é ali exposto como certo. Como o padrão.

Lembremos que Michel Foucault (1979), inspirado em Bentham, “nos mostrou a dimensão de controle e vigilância que o olhar possui sobre o espaço”. Assim, um olhar jamais é neutro, já que nós é que fazemos o recorte daquilo que nos agrada, que nos incomoda ou que nos agrada.

Ao longo das entrevistas pudemos perceber exatamente essa não neutralidade do olhar intranético quando percebemos que o espaço que agrada, pela velocidade e pela eficiência de arquivamento, é o mesmo olhar que cria o medo da vigilância ou o padrão da Intranet, ou seja, é o olhar que tece a regulação social vivida pelos entrevistados, e conseqüentemente “concede a estética” para esses lugares, já que não há uma Intranet no imaginário dos entrevistados e sim inúmeras, cada uma disposta a um olhar que a constitui.

Nesse primeiro momento, tem-se a impressão de que apenas um ou outro aspecto da organização subjetiva característica do individualismo está sofrendo alguma transformação. (As mudanças sofridas na noção de privacidade, tão discutidas nestes dias em que encontramos câmeras – de segurança ou não – em elevadores, bancos, lojas, etc., são um bom exemplo disso.)

Assim, é possível remetermos nosso pensamento aos espaços controlados identificados no livro “Microfísica do Poder” de Michel Foucault: o controle tinha como objetivo a desmobilização política e, paralelamente, a montagem de técnicas capazes de identificar a circulação das pessoas, dos horários, de quem podia ou não sair da cidade. E mais, o espaço público passa a ser desintegrado. Interessante observarmos essa questão a partir do que ouvimos dos nossos entrevistados. Para eles a circulação restrita é algo inerente ao espaço de trabalho e visto, na maioria das vezes, como necessário e “normal”. Mesmo que estejam trabalhando em uma empresa, há a sobreposição do espaço público e do privado, e percebemos claramente a desintegração do espaço público no sentido de interações permitidas entres os sujeitos que interagem naquela empresa, posto que tudo está ou estará na Intranet para ser ou seguido, ou burlado. É neste contexto que o individual se sobressai enquanto sensação de “enclausuramento”, conforme apontado por Vilhena (2003), posto que esta acarreta, freqüentemente,

“a depressão e o empobrecimento”, visto que o sentido de “trocas coletivas”, características implícitas num tecido social público, “fica profundamente prejudicado”. O que pudemos perceber, ao longo das entrevistas efetuadas, foi a correlação dessa regulação social, denotada através da vigilância, com a questão da segurança, do poder e do controle.

Assim, é na mistura entre a informação e a transformação da Intranet em meio de comunicação, que esta nos parece apresentar-se como uma poderosa ferramenta. Talvez a mais poderosa ferramenta da empresa, pois na medida em que informação significa rentabilidade no mundo das grandes empresas e que tempo, na tradução de informação em conhecimento para rapidez nas respostas ao mercado significa lucro, o meio de comunicação Intranet, como pudemos perceber nas falas dos entrevistados, deixou de ser um veículo e passou a ser um meio com construção de discursos inerentes a ele mesmo. Não se trata mais de um arquivo de papel que virou um “database”, ou mesmo de um calhamaço de pastas de projetos que viraram pastas de trabalho, mas sim de um ambiente de controle e vigilância capaz de nos remeter ao “Big Brother” da Globo, ou ao livro 1984 de escrito por George Orwell em 1949, conforme a fala de Cristina Magalhães.

*“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.”*

Lembremos que Nicolaci-da-Costa (2000) - em seu artigo *Psicologia Clínica e Informática: por que essa inusitada aproximação?* - nos chama atenção para o fato de Orwell (1949) já ser “emblemático” ao identificar novos sentimentos que surgiam a partir do aparecimento do computador. O que Cristina Magalhães nos prova, é a assertiva de Nicolaci-da-Costa quando nos diz que “O “Grande Irmão” – que tudo vê e tudo controla – dá concretude ao medo do cerceamento da liberdade individual que povoava a imaginação popular da época” (p.192).

Assim, a leitura desta fala poderia emergir numa perspectiva de um discurso que poderia estar permeando as diversas subjetividades dos funcionários,

fazendo com que a “imaginação popular”, descrita por Nicolaci-da-Costa, passasse denotar a imaginação vigente dos funcionários. Entretanto, mesmo tratando-se de uma rede interna, diversas falas deixam perceber “sentimento de liberdade”. Trata-se de uma liberdade ligada à oportunidade de, *per si*, procurar tudo aquilo que necessita em termos de informações organizacionais, sem a necessidade da interlocução de outro sujeito.

Esse olhar é um olhar bastante interessante. Vejamos o que Nicolaci-da-Costa (2000) nos aponta:

Contrariando sombrias previsões, feitas por Orwell, de que a centralização do conhecimento nos computadores de grande porte acabaria resultando no cerceamento da liberdade individual, a dispersão da informação na rede mundial de computadores despertou, em seus usuários, intensos sentimentos de liberdade e onipotência. (p.194)

Lembremos que a Intranet, diferentemente da Internet – rede mundial de computadores - subentende uma montagem de coleta de informação a todos os instantes, de disponibilização de novos padrões que já podem estar sendo mudados neste segundo e, para que tudo isso aconteça, o público interno – o funcionário – tem, deve se adaptar e, por vezes, nada saber ou expor, conforme Claudia Valente nos deixou explícito na seguinte fala: “*O usuário só quer usar. Ele não sabe absolutamente mais nada. Nem deve, né? Então, eu vejo isso de uma forma muito tranqüila*”. Não há mais possibilidade de não se adaptar.

A Intranet, assim como outras tecnologias da informação, ao ser um instrumento de regulação social, cria, a partir de si ou em si mesma, um modo de quadriculamento do espaço. Como vimos, nenhum espaço é neutro assim como nenhum olhar assim o é também.

Os espaços da Intranet criam a violência simbólica no sentido de que eles determinam a fala e o agir daquele indivíduo que a interpreta, que a constrói e que a utiliza para ampliação de um discurso.

É importante lembramos que Foucault nos alerta para a compreensão das articulações do poder em seus mais variados níveis dado os diversos contextos econômicos, políticos e sociais que nele se inserem. Ele clarificou que as relações de poder se dão nos pormenores e que, por isso, somos agentes dominantes e dominados o tempo todo, dependendo de cada situação. A Intranet apresenta, sim, sinais claros de ser, muitas vezes, quase uma estrutura “defeituosa”, entretanto as

reações dos entrevistados nos demonstraram um assujeitamento factível dos mesmos a esse sistema a fim de obterem sucesso, desde que certos limites não sejam ultrapassados. Como se já pudéssemos perceber, nas falas ouvidas, uma fadiga dos usuários. Diga-se de passagem, todas as mulheres, antes de serem entrevistadas, falaram que estavam cansadas do ritmo alucinante de se manterem atualizadas o tempo todo para conseguirem “*dar conta do recado*”. Acreditamos que “*dar conta do recado*” indique, neste contexto, responder de maneira otimizada e esperada aos ditames do padrão empresarial, aqui representado pela Intranet.

Foucault nos apontou que para o entendimento de como a dominação ocorre, é fundamental pesquisar-se o micro. E é isso que fizemos. Investigamos hábitos, o que é disponibilizado pela empresa, como os funcionários significam a Intranet, o que gostam, que controles percebem existir e como se sentem a partir dessa tecnologia.

A assertiva foucaultiana aparece nos discursos dos entrevistados na medida em que percebermos, através deles, que a disciplina não procede reprimindo. Muito pelo contrário, ela procede “construindo” o ser humano. Fabricando-o. Moldando-o Para isso existe a necessidade de se localizar, de se quadricular, de se desenvolver um discurso e de se criar uma relação entre discurso e saber.

Assim, o poder passa a ser norma, passa a ser regra, passa a se propagar, passa a circular envolvendo os indivíduos que são, ao mesmo tempo, resultados de seus efeitos e, concomitantemente, centros de transmissão. E essa normalidade, ligada à regra, é que define a possibilidade de domínio.

“O grande jogo da vitória será de quem se apoderar das regras, de quem tomar o lugar daqueles que as utilizam, de quem se disfarçar para perverte-las, utiliza-las ao inverso e volta-las contra aqueles que as tinham imposto; de quem, se introduzindo no aparelho complexo, o fizer funcionar de tal modo que os dominadores encontrar-se-ão dominados por suas próprias regras”. (Foucault, 1979, p. 25-26)

A fidelidade dessa descrição foucaultiana foi percebida por nós na fala de Carina:

*“A gente desenvolveu isso no site da Diretoria Internacional. Tem pra tudo. Por exemplo: se você é diretor você pode fazer muito mais. Uma malha hierárquica. O que a gente fez pra gente ficar melhor? A gente tem uma Intranet e tem um site lá do departamento. Então a gente cai numa liga melhor. Quem acessa o site da diretoria tem algumas informações, mas quem é da diretoria internacional acessa outras informações. Isso é proporcional a Intranet como um todo”. E ao mesmo tempo essa funcionária nos diz: “É porque eu entrei lá sabendo que a regra do jogo era essa. Então eu não me sinto nem um pouco distintiva. Eu acho que a comunicação tem que ser pertinente no grupo mesmo. É, da mesma forma que eu propus pra diretoria internacional, ter uma página somente pra eles, onde eles não compartilhassem, onde fosse falado a língua deles somente entre eles. Na praia deles é particular e na praia aberta é pros outros demais. É alegria. Então eu não vejo nada demais essa restrição. Acho que é necessário mesmo. Porque tem informações confidenciais que têm um momento certo pra serem divulgadas”.*

A partir desta fala, é interessante lembramos o pensamento foucaultiano de interpretação das regras também como possíveis portadoras de violência, ou seja, na perspectiva do sujeito, o poder revela-se enquanto sujeição, dominação, obediência e interiorização. Neste sentido, o poder violento bem sucedido seria aquele não percebido como violento. Conforme Espinoza, (apud Chauí, 1980) nos fala, a condição de uma violência bem sucedida é a invisibilidade da dominação.

Retomando Galbraith (1984), identificamos, não somente nessa fala de Carina, não um sistema de condicionamento operante, na medida em que o termo condicionamento nos remete a uma visão do meio controlando, determinando o comportamento do usuário, mas sim um sistema que interfere na construção de subjetividades.

Birman (2002) reflete sobre a importância do pensamento foucaultiano para se pensar a sociedade de hoje em dia. Interessante confrontar o que esse teórico resume como sendo sociedade disciplinar e o que ouvimos até agora dos usuários da Intranet.



O discurso crítico de Foucault sobre a sociedade disciplinar indica que o embate fundamental no qual as individualidades foram lançadas centra-se agora na oposição entre a normalização e a resistência a ela. O poder disciplinar se exerce pelo enunciado de normas inscritas em dispositivos que visam à normalização das individualidades. Como essas resistem de diferentes maneiras ao assalto do poder, a lógica normalizadora das disciplinas as considera anormais e mesmo francamente patológicas. Nessa perspectiva, transgredir é a maneira pela qual a individualidade pode resistir ao imperativo da normalização e da disciplina. Como o gesto transgressor questiona o território delineado pelas normas, a resistência que ele emprega leva à ultrapassagem de limites e a uma tentativa de traçar novas fronteiras, ou seja, há combate ante os obstáculos que a individualidade nele implicada enfrenta. Dito de outro modo, existe conflitualidade, pois os agentes e as instâncias da norma se opõem ativamente ao gesto transgressor. (p. 47)

Até onde pudemos analisar as falas dos entrevistados, havia uma conflitualidade entre se submeter aos ditames da norma intranética e transgredi-la para poder, no mínimo, se sentir singular enquanto um ser criativo dentro de um sistema. Eram movimentos individuais, nunca de um grupo inteiro. Sabia-se do risco e temia-se as conseqüências frente ao ato transgressor (“*se acabar, acabou geral*”). O perfil que aparecia de todos os entrevistados era de compatibilidade com o sistema, era de convivência quase que pacífica com as regras e normas. Somente com o passar do tempo das perguntas foi que o sentimento começou a aparecer nas respostas dadas. Louvava-se a Intranet, não se questionava o seu valor, até porque ela é o sistema e é a empresa: “*está tudo lá*”. Mas havia alguns senões... e eles eram invisíveis. “*Nunca parei para pensar, né?*”. Quando pararam, o que apareceu foi a conflitualidade que Birman aponta, a oposição entre normalização (até a roupa para o *casual friday* você encontra na Intranet) e a resistência a ela (ter duas contas de acesso a e-mail, por exemplo; apagar uma vez por semana todos os *cookies* da pasta windows).

Assim, o que percebemos é que o olhar da empresa é um olhar galbraithiano, por tratar os funcionários como um todo, não procurando saber o que sentem e sim procurando adequá-los a uma necessidade maior – a de fazer a máquina andar. Já, na perspectiva desta investigação, a de compreender os usuários da Intranet como seres individuais e ouvir sua voz para além da voz oficial que eles poderiam ter sobre essa ferramenta, o poder que apareceu foi um poder mais em uma perspectiva eminentemente foucaultiana. Talvez o olhar desta investigação tenha sido mais micro, e o das empresas nas quais quem eu ouvi estavam inclusos, macro.

Como já nos dizia Nicolaci-da-Costa (1998), em “Na Malha da Rede os impactos íntimos da internet”:

Mesmo hoje, é ainda difícil separar o positivo do negativo, tão rápidas e profundas foram as mudanças e tão pouco o tempo que tivemos para pensar sobre elas. (p.267).

Independentemente desta questão, temos certeza que o que iniciamos aqui a apontar “não acabou geral”, mesmo que estejamos, talvez, levantando questões particulares para uma ferramenta de uso geral em empresas de grande porte.