



Ricardo de Castro

... a tendência social objetiva se encarna nas
obscuras intenções subjetivas... (Adorno)

4 Considerações metodológicas a partir do discurso

Para o desenvolvimento dessa dissertação, utilizei três aportes como método de pesquisa:

O primeiro aporte foi o estudo das técnicas de análise de discurso, indicadas por Nicolaci-da-Costa (1998, 2000, 2001), para a escolha de uma metodologia capaz de investigar alguns sujeitos que testemunhariam suas percepções, sentimentos e emoções sobre o objetivo, a ser apresentado ao leitor ainda neste capítulo, e as questões subjetivas que pudessem surgir em seus respectivos discursos.

O segundo aporte foi o levantamento das categorias analíticas surgidas a partir dos discursos dos entrevistados e a análise das mesmas, de modo a possibilitar um justo relacionamento entre as respostas que surgiam durante as entrevistas e as principais linhas de pensamento, suscitadas em um referencial teórico, permitindo assim a identificação dos diversos fenômenos que surgem e que os antigos paradigmas não dão conta de explicá-los.

Por fim, o terceiro aporte diz respeito à construção de um referencial teórico capaz de me oferecer à sustentação necessária para a compreensão daquilo que surgia nas respostas dos entrevistados. Uma base conceitual sobre a questão do poder que me ajudasse a dar conta daquilo que era levantado a partir das entrevistas efetuadas. Porém, levei sempre em consideração que esse corpo teórico - constituído de teorias desenvolvidas antes do desenvolvimento da Intranet – dificilmente poderia dar conta de todas às questões que pudessem surgir após o nascimento de uma nova tecnologia.

4.1 Objetivo

O objetivo principal dessa dissertação foi investigar como a Intranet era vista a partir da perspectiva dos funcionários de algumas grandes empresas situadas no Rio de Janeiro, que foram por mim entrevistados. Assim, essa investigação tratou, principalmente de tentar levantar o que haveria de novo na forma de pensar e agir dos funcionários em relação a uma nova tecnologia que surge. Esse ponto de partida e também de olhar adveio do pensamento de Nicolaci-da-Costa (2002) quando esta pleiteia a constituição de uma nova subjetividade a partir das novas tecnologias emergentes. Sendo a Intranet algo desse naipe, tentamos pensar como esta poderia estar sendo vista pelos seus usuários e, conseqüentemente, também, como ela estaria subjetivando os mesmos. Tal olhar fica balisado pela mesma autora, mesmo que ela não estude especificamente a Intranet, em seu artigo “Revoluções tecnológicas e transformações subjetivas”:

algumas tecnologias têm impactos bem mais profundos sobre os seres humanos que a ela são expostos, chegando mesmo, embora em raros casos, a gerar transformações internas radicais. Em outras palavras, embora seja fácil detectar que novas tecnologias têm o poder de alterar nossos hábitos e nossas formas de agir, é bem mais difícil registrar que algumas tecnologias também podem alterar radicalmente nossos modos de ser (como pensamos, como percebemos e organizamos o mundo externo e interno, como nos relacionamos com os outros e com nós mesmos, como sentimos, etc.). (p.2)

Para efetuar a consecução deste objetivo, percebi ser fundamental o estabelecimento de algumas categorias analíticas; categorias estas que pudessem, a partir dos resultados levantados, identificar em que momentos algumas teorias dariam conta daquilo que os discursos acusam hoje.

Cabe aqui reiterar que essas categorias surgiram do entrecruzamento das entrevistas efetuadas, do roteiro de entrevista e, em parte, da base conceitual e teórica na qual me baseei, já que é o discurso, ele mesmo, o norteador principal do surgimento das categorias analíticas.

Lendo as entrevistas, percebi algumas constantes categoriais quanto à questão dessa pesquisa, qual seja, a Intranet e o poder a ela subjacente, poder este

visto na perspectiva de regulação social conforme discutido no capítulo 2. Também foi percebida a questão da subjetividade advinda da relação Intranet-usuário apontada anteriormente. Porém, nesse momento explicitarei os tópicos abordados ao longo do roteiro de perguntas para que, ao longo da análise dos discursos dos entrevistados, fique claro o que tento discutir dentro desse âmbito teórico-prático.

a) **Hábitos dos usuários:** através da identificação dos hábitos dos usuários, foi possível perceber que a Intranet, em um primeiro momento, assume um papel de intermediário, disponibilizando acesso aos e-mails e até mesmo à Intranet, na medida em que grande parte dos usuários já são obrigados a acessar os programas de seus computadores via essa rede.

b) **O que gostam na Intranet:** neste tópico identifiquei aquilo que os usuários mais gostam, na medida em que a Intranet passou a ser significada pelos usuários como uma tecnologia que dinamiza as atividades, por haver nela um repositório de informações que assume uma posição de veículo de comunicação interno e de provedor de acesso a todas as informações intra-empresas e, por vezes, extra-empresa, quando o correio eletrônico é a ela incorporado.

c) **Intranet enquanto meio de comunicação e informação:** neste tópico foi possível identificar que a Intranet passou a representar, para os usuários, o acesso rápido e fácil a uma série de informações. Entretanto, não somente como organização e acervo de informação ela foi lembrada, mas também como veículo de comunicação entre os funcionários e entre os setores das empresas. Fica explícito, também, nesta categoria, a questão da disciplina como instrumento político, na medida em que a Intranet assume o papel de veículo de comunicação e das políticas da empresa, assim como de suas normas e dos cursos a serem realizados para o bem da organização.

d) **Vigilância e Controle via Intranet:** aqui levanto os momentos em que os entrevistados explicitam a questão da vigilância e do controle por parte da empresa.

e) **A visibilidade do poder exercido:** neste item fica explícito o sentimento entre sentirem-se vigiados e os discursos de prazer em relação aos benefícios da Intranet. O que não ficou explícito foi a visibilidade do poder enquanto o controle não atravessava os limites de aceitação dos funcionários.

4.2

Sujeitos

Com objetivo de investigar a visibilidade do poder exercido pela Intranet a partir da perspectiva dos funcionários, estabeleci alguns critérios para o recrutamento dos entrevistados. Descrevo abaixo o perfil dos mesmos, identificando os critérios para a sua escolha:

a) foram 3 (três) homens e 8 (oito) mulheres, escolhidos aleatoriamente dentre diversos possíveis entrevistados, na medida em que percebi a inexistência de fatores relevantes que me levassem a uma preocupação de representatividade do sexo. Somente percebi, depois de todas as entrevistas efetuadas, que as mulheres se sentiam, sempre, mais à vontade e com mais vontade de expor suas opiniões do que os homens;

b) a multiplicidade de perfis profissionais, possibilitando visões provenientes de distintas culturas profissionais. Foram 2 (dois) profissionais de recursos humanos, 5 (cinco) administradoras de serviços, 1 (uma) administradora de marketing, 1 (um) administrador comercial e 2 (dois) *web designers*. Essa multidisciplinaridade foi proposital, o que permite com que tenhamos diferentes visões sobre o mesmo objeto de estudo;

c) 6 (seis) empresas de capital estrangeiro e 9 (nove) empresas de capital nacional foram selecionadas, sendo todas as empresas com mais de mil funcionários, permitindo o estabelecimento de um cenário mais complexo e, por vezes, global, na medida em que as multinacionais possuem uma Intranet que interliga funcionários espalhados pelos mais diversos países do mundo, sugerindo que os sentimentos por eles levantados possam estar também emergindo em outros locais;

d) todos os sujeitos se conectam, diariamente, nas respectivas empresas localizadas na Cidade do Rio de Janeiro;

e) todos os sujeitos passam, no mínimo, entre uma hora e meia e duas horas/dia em atividades na Intranet, assegurando tratar-se de um usuário constante dessa ferramenta;

f) todos os entrevistados possuem experiência com a Intranet há mais de um ano e já trabalharam anteriormente sem essa ferramenta. Assim foi possível

identificar seus sentimentos em relação aos impactos dessa nova tecnologia, ou seja, a mudança que essa tecnologia trouxe nos respectivos modos de pensar e agir deles;

g) todos os sujeitos têm entre 20 e 40 anos e pertencem a um nível gerencial médio, possuindo subordinados e chefes. Assegurando, assim, fazerem parte de uma relação hierárquica contendo ao menos um chefe e um subordinado, estabelecendo, conseqüentemente, um paralelo as relações hierárquicas comumente vistas nas grandes empresas do Rio de Janeiro.

4.3 Coleta de dados

Os instrumentos de pesquisa utilizados para a coleta de dados foram: um cadastro inicial, constando o nome, a idade, o sexo, a empresa e a atividade profissional e, um roteiro abordando os seguintes itens:

Hábitos do usuário: o que faz quando chega ao trabalho; para que liga o computador; em que momento liga o computador; em que momento liga a Intranet; principais tarefas utilizadas dentre as diversas ofertadas pela Intranet; utilização de alguma senha para acesso a Intranet.

Sentimentos, emoções e opiniões: como interpreta a Intranet da empresa; o que mais gosta; como se sente em relação a Intranet; como se sente sabendo tratar-se de uma tecnologia de rede limitada à empresa; como trata os assuntos pessoais neste ambiente; como se sente em relação à questão da visibilidade no ambiente da Intranet e, mesmo diante de tudo que expôs, como se sente em relação a Intranet.

4.4 Procedimento

O procedimento da pesquisa foi iniciado a partir do desenvolvimento de um pré-teste, através da realização de entrevistas-piloto, que permitiu incluir alguns itens e, por vezes, alterar algumas falhas até que o roteiro estivesse perfeito para o alcance dos objetivos desejados.

Posteriormente ao desenvolvimento do roteiro, foram coletados dados de onze (11) entrevistas individuais, de cerca de uma hora de duração cada.

A fim de poder efetivar a análise das entrevistas coletadas, procurei seguir alguns procedimentos inerentes à técnica de Análise do Discurso, como:

a) a identificação de um local adequado, silencioso e relativamente privado, capaz de deixar o entrevistado confortável;

b) desenvolvimento de um processo de aquecimento, sob a forma de um bate papo informal e, aos poucos, encaminhando o assunto para os pontos que seriam abordados, constantes do roteiro prévio, composto de indicações temáticas abertas e versando sobre o assunto em questão;

c) todas as entrevistas foram registradas em fita e transcritas posteriormente, através de um gravador portátil autorizado, previamente, pelos entrevistados. Após cada entrevista, iniciou-se um trabalho de transcrição das mesmas seguindo fielmente o discurso de cada entrevistado incluindo suas respectivas gírias e exaltações;

d) finalizando as transcrições de todas as entrevistas desenvolvo um item resultado, consolidando as principais respostas sobre os diversos assuntos abordados. A partir desse resultado, as categorias analíticas escolhidas são contextualizadas e discutidas, sendo que todos os nomes são fictícios procurando proteger a identidade de cada entrevistado.

Segundo Nicolaci-da-Costa (1994), Análise do Discurso trata de uma ação que tem em seu bojo a interdisciplinaridade. Conseqüentemente, um conceito para Análise do Discurso poderia ser: “o conjunto de metodologias com características distintas, elaboradas para analisar diferentes tipos de discurso, com diferentes objetivos e a partir de pontos de vista distintos em diferentes disciplinas.” (p.322)

4.5

Resultados

Os resultados aqui expostos tentam trazer à luz toda uma diversidade e riqueza dos discursos dos entrevistados. Partindo do roteiro de perguntas, tento levantar qual a opinião e qual a visão que estes possuem frente às questões que iam sendo colocadas a eles. Acredito que esse relato faça com que meus leitores

tenham a dimensão da complexidade do entrecruzamento desses olhares por vezes parecidos e por vezes diferentes do nosso.

4.5.1 Hábitos dos usuários

Todos os 11 (onze) usuários entrevistados já seguem um ritual ao chegarem aos seus respectivos escritórios.

Inicialmente há o hábito de todos os entrevistados ligarem seus respectivos computadores, de fazerem a leitura dos e-mails acessados diretamente nos correios eletrônicos ou via Intranet que, por vezes, serve como uma ponte para os correios eletrônicos. Esse ritual também é acompanhando de um café ou de um chá, como muitos dos entrevistados nos deixam perceber.

Mesmo no caso daqueles que são obrigados a acessar o *Outlook* via Intranet, é possível perceber que a Intranet passa, inicialmente, a ser apenas um veículo de condução do usuário àquele ambiente em que ele possa ler suas mensagens. Somente para poucos a Intranet aparece como uma ferramenta de demanda em função de seus recursos diferenciados como a capacidade de organizar, informar e comunicar sobre tudo que há de relevante no mundo da empresa.

Assim, a identificação dos hábitos dos usuários, ao chegarem em seus respectivos escritórios, nos permite identificar, com uma certa clareza, a importância e o peso do ato de checar e-mails e, conseqüentemente, da própria Intranet para eles. Além disso, é possível perceber que há um certo pré-aquecimento de grande parte dos funcionários antes de entrarem nas tarefas do dia-a-dia, fazendo-os buscar a Intranet apenas após a verificação de informações que dizem respeito às suas demandas pessoais. Vejamos o que eles nos dizem.

Marília Peçanha, administradora de serviços de uma empresa de transportes, 24 anos, possuindo uma atividade que demanda rapidez na busca de informações, na medida em que é uma das responsáveis pela programação de bordo de uma empresa aérea, quando perguntada sobre o que fazia quando chegava ao trabalho, assim respondeu, de imediato: “*Entro no e-mail. Primeira coisa*”.

Ao remetermos nosso pensamento há anos atrás, possivelmente o computador como um todo fosse a opção escolhida por essa entrevistada, ou

mesmo o telefone ou o jornal impresso, na medida em que não havia micro-computadores há décadas atrás e muito menos o e-mail.

Assim como ela, Fabrício Melo, administrador comercial de uma empresa de entretenimento, 32 anos, responsável pela comercialização de diversos programas de televisão, também fala que a primeira coisa é o acesso a seus e-mails. Diz-nos ele: *“Ligo o computador e acesso meus e-mails”*.

Como poderão perceber, trata-se de um discurso recorrente e que talvez mereça uma atenção especial, uma vez que o e-mail possa representar, para os funcionários de hoje, o que antes era papel apenas do telefone e do bate papo informal *tête à tête*.

Tal qual Fabrício Mello, Adriana Motta, administradora de marketing de uma empresa de bebidas, 33 anos, também segue a mesma rotina. Trata-se de uma executiva bastante ocupada, tendo responsabilidade de interfacear as relações de sua empresa com uma série de fabricantes e distribuidores espalhados por todo o Brasil. Ela nos diz que a primeira coisa que faz é ligar o computador e começar a ler seus e-mails. Escutemo-la: *“Primeira coisa eu ligo o computador e começo a ler e-mail”*.

Entretanto, é importante percebermos que Adriana faz alusão ao computador antes mesmo de abordar o e-mail. Ou por força de expressão, ou talvez demonstrando que o computador faz parte de algo maior que a permite não somente o acesso aos e-mails.

Por este mesmo caminho percorrem os demais entrevistados, sendo que Cristiane Martins, 33 anos, administradora de serviços de uma grande operadora telefônica com milhares de funcionários espalhados pelo Brasil, já possui o hábito de ler as notícias mesmo antes de quaisquer outras ações no computador. Como se manter atualizada fosse a base de sustentação de sua atividade profissional. Assim ela nos fala: *“Ligo o computador e leio as notícias”*.

De imediato, e contextualizando com todo o discurso dela, perceberemos, aos poucos, que Cristiane possui uma toda uma preocupação especial em se manter atualizada, informada de tudo que acontece de novo. Todavia, não é somente Cristiane que já inicia suas atividades com outras preocupações além da leitura de seus e-mails. Marcos Leitão, profissional de recursos humanos de uma distribuidora de combustível, 36 anos, também nos fala do computador. No entanto, ao acessá-lo já entra direto na agenda e no e-mail, transparecendo a

necessidade de já se *plugar* nas tarefas do dia-a-dia de sua empresa antes mesmo de um “aquecimento”. Vejamos o que ele fala: “*Sento, ligo o computador e vou pegar um café. Ligo o computador pra checar os e-mails, basicamente, e também pra ver alguns arquivos. Agenda e e-mail, primeira coisa*”. O café, como já levantado, passa a ser o coadjuvante desse ritual habitual de início das atividades de trabalho desse e de outros profissionais.

Apenas para pontuar, Marina Pereira, administradora de serviços de uma empresa de serviços de transporte, 24 anos, com a responsabilidade de averiguar constantemente as rotas de transporte, assim como Cristina Magalhães, administradora de marketing de uma empresa de material de construção, 33 anos, com a responsabilidade de gerenciar toda a área de marketing em nível Brasil, seguem a mesma rotina da maioria dos entrevistados ao falarem, respectivamente: “*Ligo o computador e vejo meus e-mails*” e “*Primeira coisa que eu faço quando chego no trabalho é ligar o computador*”.

Já Claudia Valente, 40 anos, profissional de recursos humanos de uma distribuidora mundial de combustíveis e lubrificantes, possuindo dentre outras atividades a responsabilidade da disponibilização das informações via Intranet sobre os cursos que a empresa desenvolve, já acessa a Intranet imediatamente, como deixa claro ao falar: “*Ligo o micro, olho os meus e-mails e, eventualmente, vejo o que está acontecendo na nossa Intranet. Toda a informação de políticas de inscrição de curso está na Intranet*”. Neste sentido, Claudia passa a ser a primeira entrevistada a trazer à tona a Intranet não somente como um veículo de acesso aos e-mails, mas na condição de ferramenta informacional para o desenvolvimento de suas tarefas.

Igor Bentes, Web Designer de uma empresa de tecnologia da informação, 36 anos, vem desenvolvendo projetos de intranet para grandes empresas multinacionais e possui também o hábito de, ao chegar em seu trabalho, já se informar de suas tarefas relacionadas àquele dia, utilizando o próprio e-mail para essa tarefa, como deixa claro ao dizer:

“Primeira coisa é checar os e-mails mesmo. Ligo a máquina e acesso à caixa postal. Muitas das vezes o próprio e-mail é usado como um gerenciador de tarefas né? Você fica guardando ali o que você tem que fazer. Dali você tira as suas ações do dia.”

Adriana Melo, Administradora de serviços de uma empresa distribuidora de combustível, 25 anos, gerenciando o lançamento de um novo serviço dentro os diversos disponibilizados por sua companhia, já nos traz, de imediato, uma questão que vai fazer parte de todo seu discurso: a questão da segurança das informações como desculpa para o exercício de controle e de vigilância. A percepção de estar podendo ser vigiada fica evidente, na sua preocupação em ter dois provedores de e-mails diferentes: um para assuntos pessoais e outro para assuntos profissionais, como ela, mesmo, fala: “(...) *olho meus e-mails de trabalho e depois os pessoais. São dois que eu acesso: o do Bol e o do Uol. O do Uol eu uso mais pra amigos e o do Bol eu uso pra grupos de discussão, pra fofoca e pra RH (...)*. Cabe aqui ressaltar uma questão interessante que diz respeito à forma como Adriana consegue se flexibilizar para se adaptar a incerteza de estar ou não podendo ser observada. A questão do privado tendo que se adaptar ao público da empresa fica evidente na medida em que a utilização destes dois mecanismos assim parece-me refletir.

Já Carina Toledo, 30 anos, web designer de uma empresa de tecnologia, prestando serviços dentro de uma das maiores organizações de distribuição de energia do país, tem a Intranet como sua primeira opção ao chegar ao trabalho, na medida em que ela possui como responsabilidade a atualização de um dos sites localizados dentro da Intranet. Assim, ela explicita que a identificação de um ranking específico de portais existente em sua empresa é sua primeira atividade e, posteriormente, ela lê o jornal da empresa. Seus e-mails ficam por último. Assim, Carina nos deixa um esboço daquilo que vai sendo confirmado no restante de seu discurso: a importância, para ela, das informações da empresa em detrimento as informações pessoais quando está na empresa. Vejamos o que fala ela:

“É, ligo o monitor e vou saber o que está acontecendo na página principal da Intranet. Eu ligo o monitor e não desligo o computador nunca, pois o but demora muito pra entrar... Quando vejo que está tudo bem, acesso à parte de jornal, essas coisas, e volto pra conferir os e-mails. A XXX chama Intranet como um grande portal – um portal corporativo como outras empresas chamam de Intranet e, dentro dela tem vários sites de departamento... então existe uma relação de qual notícia ou qual

mudança de conteúdos atualizada se encontra e em que status, ou seja, existe um posicionamento listado de todos os sites e eu digo pra diretoria internacional - que é um dos departamentos da empresa - como o site se encontra.”

Assim, é possível percebermos, de imediato, uma velocidade no seu falar, que transparece, como pode ser visto, na quantidade de informação que Carina coloca em sua resposta, como se ela se visse tal qual uma máquina que deve entrar em funcionamento no primeiro minuto de atividade, respondendo com prontidão ao que a ela é perguntado. Isso ficará mais claro quando essa mesma entrevistada abordará, por livre e espontânea vontade, o ambiente empresarial em que trabalha como se fosse uma linha de produção onde os funcionários são ordenados e vigiados o tempo todo.

4.5.2

O que gostam na Intranet

O acesso rápido às informações parece-me aparecer como uma unanimidade. E mais, os funcionários fazem questão de criar uma ponte em relação às dificuldades encontradas antes do aparecimento da Intranet e o depois de a Intranet ser inserida em seus respectivos ambientes de trabalho.

Adriana Melo faz alusão imediata à facilidade de programação de uma viagem em relação a seu antigo trabalho, pois era necessária toda uma burocracia, correspondendo a uma perda de tempo para que uma simples tarefa de programar e comprar bilhetes aéreos e terrestres fosse executada.

“(...) Acesso à viagem, a Intranet tem um aplicativo ligado a Internet e a agência, e você faz tudo por ali. Já recebe tudo por ali. Na empresa aonde eu trabalhava era muito mais complicado. Lá tinha um aplicativo na Intranet que tinha que imprimir e mandar via fax então, ridículo!”

Já, Cláudia Valente demonstra-se muito feliz com a inscrição *on line*, na medida em que antes era feito um *book*, havendo todo um calhamaço de trabalho exigido para o desenvolvimento daquele *book* - negociação com gráficas e agências dentre outros fornecedores. Além do tempo de demora para o aviso e

para a inscrição daqueles que gostariam de participar dos programas de ensino - cursos e treinamentos – que a empresa disponibilizava em todo o mundo. Indo além, Claudia interpreta a Intranet como uma tecnologia democrática, que possibilita a todos terem acesso a diversas informações. Assim, ela diz:

“Eu acho muito legal a inscrição On line. Porque eu acho que isso acabou exatamente, com agente ter de mandar pra todos supervisores, pra toda linha gerencial, líderes da cia, um book. Um book com calendário e com tudo o que era oferecido. Hoje a gente consegue, né, do Oiapoque ao Chui, ter as pessoas entrando, olhando, se inscrevendo (...) 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.”

Já, Cristiane Martins nos remete a duas questões interessantes que são, respectivamente, a substituição da necessidade de se falar com as pessoas, na medida em que a Intranet já serve como repositório de informações em substituição ao antigo telefonema que se dava quando se queria saber algo, e o excesso de informação na Intranet, dificultando, na percepção de Cristiane, a filtragem das informações.

“O que eu mais gosto é justamente esta história de você estar com tudo ali disponível e você não ter que perguntar pra ninguém, etc. O que eu não gosto é que ela sempre, 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 ta 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”.

Todavia, Cristiane nos remete a uma questão também abordada por Igor, que é: *“(...) 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 (...)”.* Assim,

parece-me haver uma distância entre aquilo que é disponibilizado na Intranet e aquilo que, efetivamente, o funcionário deseja que seja colocado em termos de conteúdo e de forma.

Entretanto, Cristiane nos coloca outra questão ao identificar a Intranet como sendo uma tecnologia em que não se poderia furtar em utilizá-la:

“(...) Eu não preciso saber todas as campanhas de telemarketing. Eu ficava sabendo todas as campanhas de telemarketing porque cuspiam aquilo no meu computador (...) Rola assim um certo self-promotion danado, né. Quem tem um certo prestígio com a área que alimenta a Intranet, geralmente a área de Recursos Humanos, a área de Comunicação Interna e não sei que, consegue colocar todas as informações dentro da Intranet. Quem não sabe nem o nome da pessoa, não conhece, nunca viu e não sei que, não consegue botar nada, entendeu?.”

Já Marília Peçanha, 24 anos, quando respondeu a respeito daquilo que mais gostava na Intranet de sua empresa, colocou o fato de ter na Intranet, antes de tudo, a possibilidade de acesso a seus e-mails quando está fora da companhia: *“Da possibilidade de ficar checando meus e-mails fora da empresa. O que é mais conveniente. O que agiliza mais o trabalho mesmo”*.

Marcos Leitão também diz gostar da Intranet por alguns motivos específicos para além de fácil acesso a e-mails. Ele demonstra sua satisfação com essa tecnologia quando esta deixa de ser uma ferramenta em forma de vitrine apenas, com diversas informações possíveis de serem acessadas, mas com muito pouca troca. Para Marcos, é na concepção de portal¹ que a Intranet passa a ser interessante. Assim disse ele: *“De uma maneira geral gosto. Gosto muito mais quando ela é feita em forma de portal. E aqui na empresa acabamos de lançar o portal. Ficou muito melhor”*.

¹ Portal: O termo portal foi utilizado pelo entrevistado numa perspectiva de que a página de entrada no ambiente da Intranet, conhecida como *home*, passou a ter uma característica de possibilitar a visualização de diversas opções de acesso ao mesmo tempo, levando um sentido de dinâmica e de interatividade pouco sentido quando a Intranet apresenta-se apenas como provedor de informação e não como meio de comunicação e de troca de informação.

Mas, Marcos, ao ser novamente questionado sobre se gostava da Intranet, demonstrou a preocupação com a atualização das informações, não bastando que o portal exista. Segundo ele, as informações precisam ser atualizadas, na medida em que a Intranet passa a ser, também, um meio educacional. Vejamos o que fala Marcos:

“É interessante. É importante pra empresa, pro funcionário. Pra todo mundo. Porém, deve-se tomar cuidado da questão da atualização. E como você divulga esse meio. Porque é um meio de comunicação, meio de informação, meio de educação, né? E pra isso você tem que ter uma seriedade de atualização constante (...).”

Assim, percebemos que há uma visão, aos olhos de alguns funcionários como Marcos e Claudia, de a Intranet ser uma tecnologia que representa um meio de comunicação e de educação, uma vez que não somente liga empresa-funcionário, mas também se trata de um ambiente em que se desenvolve treinamento, curso e conversações sobre determinados assuntos. Dessa forma a Intranet passa a assumir um *status* para além do de ser um simples transmissor, organizador e armazenador de dados sob a forma de pastas, arquivos, documentos, e-mails, etc.

4.5.3 Intranet enquanto meio de comunicação e de informação

A partir dos resultados apresentados anteriormente, pudemos perceber que a maioria dos usuários tem a Intranet como um grande centro de informação: aquele em que se disponibiliza desde a notícia do segmento em um *clipping* interno até todas as normas necessárias para a impressão deste ou daquele documento. É na Intranet que as novidades sobre a política, sobre o segmento, sobre a nova missão da empresa e sobre e os rumos da empresa surgem.

Adriana Melo, ao ser questionada quanto ao que era possível fazer na Intranet de sua firma, já traz um discurso recorrente quanto à questão da política de segurança da empresa, assim como já nos identifica a existência de toda uma rede mapeada e estruturada. Diz, ela:

“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. Tem uma política muito forte nas questões de trabalho. A gente tem um software chamado Live Link que é um gerenciador de documentos que a gente coloca todos os nossos padrões e documentos básicos nele. Na rede tem algumas pastas mapeadas pra acesso, então seriam carregadas com o cartão²; então isso já fica disponível (...).”

É importante apontarmos que no final de seu discurso, Adriana identifica a Intranet como um ambiente que disponibiliza padrões a serem seguidos pelos funcionários.

Todavia, quando questionada quanto àquilo que efetivamente utilizava e não somente o que teria à sua disposição, Adriana Melo nos remete, novamente, à questão da padronização de tudo, ou seja, à existência de um modelo para tudo disponível na Intranet:

“Aquisições e contratações em geral via site e via SAP. Consulta de material técnico. 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.”

É importante salientarmos que em seu discurso Adriana fala de dois fenômenos: o primeiro diz respeito à novidade contínua, fazendo com que o usuário tenha de estar sempre se atualizando em relação aos novos padrões

² O cartão aqui mencionado pela entrevistada diz respeito a um cartão de identificação para a entrada na Intranet global desta multinacional.

divulgados pela empresa; o segundo diz respeito à frase enunciada por Adriana “(...) *se não acabou. Acabou total*”, em que podemos perceber a questão de se o funcionário errar ao não colocar a cor padronizada desejada pela empresa isso corresponderia ao fim de um relacionamento profissional.

Claudia Valente identifica, na Intranet, a oportunidade de utilizá-la como meio de ensino dentro da empresa, na medida em que trabalha na administração dos cursos. Ela fala:

“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. Hoje a Intranet é o único meio. Porque a gente não tem outra forma de comunicação. A gente não tem como viver emitindo books. Não tem um catálogo de cursos em papel. Tem um calendário divulgado na Intranet, né? Hoje eu tenho a região XXX que é o Brasil inteiro e a gente tem o que a gente chama de XXX que é a Latina América toda. 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, ta toda essa informação de como é essa parte toda de aprendizagem na cia.”

Com esse discurso, visualizamos a existência de um profissional como mediador ativo. Claudia se apresenta como “ouvidora” e, no fundo, como um daqueles funcionários que tem como tarefa profissional, filtrar e disponibilizar as informações desejadas pela companhia para os funcionários. Porém, a Intranet, passa a ser a provedora da informação e assim absorve o papel de ensino como Claudia bem explicita: “*essa parte toda de aprendizagem da companhia*”.

Fabrcio Mello, ao ser questionado sobre quais as tarefas costuma realizar na Intranet dentro da empresa de entretenimento e comunicação onde trabalha, identifica na Intranet um instrumento capaz de fornecer informações sobre planos

de saúde e outros convênios que possam interessar os funcionários. Assim fala, objetivamente: *“Mais na parte da rede de credenciamento do plano de saúde, vez por outra informações de convênios – a XXX tem convênios com várias empresas em que os funcionários têm descontos promocionais coisas deste tipo (...)”*. Como em outras respostas, Fabrício aponta a Intranet como uma tecnologia capaz de reunir todas as novas informações concernentes aos convênios médicos, aos convênios de alimentação e os demais que, porventura, vierem a surgir.

Já Marília Peçanha, ao ser questionada sobre o que tem a Intranet de sua empresa, já faz uma ponte entre o antes e o depois da Intranet e ainda identifica a Intranet como o grande repositório de informação da empresa, como poderão perceber:

“Ela vem completa. Fora o que eu falei do clipping, tem informação de vôo, malha, nisso eu entro bastante e é muito completa. Grande parte das informações que eu preciso, eu consigo tudo na Intranet. Então tem informação por departamento, tem e-mail de todo o mundo, telefone de todo mundo, sigla de setor. É, informação mais específica de cia aérea mesmo. Que a gente precisa no dia-a-dia pra trabalhar. Ah, já sei mais uma coisa: pedido de material. Hoje em dia tudo é feito através da Intranet. Antigamente a gente fazia em papel.”

Como se pode notar, ela tocou no assunto *informação* por quatro vezes e, o *clipping* eletrônico, assim como abordado por praticamente todos os entrevistados ao longo de seus discursos, passou a ser uma das principais fontes de consulta inseridas dentro do ambiente da Intranet.

Logo, Adriana Motta, utiliza a Intranet como uma tecnologia que a facilita na organização de seu dia-a-dia, na medida em que os formulários estão lá organizados, que os assuntos de cada diretoria estão bem divididos, que há a possibilidade de utilizar-se um *chat* quando necessário e que, todas as informações sobre a empresa podem ser consultadas ali. Ela diz:

“(...) Tem o e-mail normal, que é trocar mensagem, e também os bancos de dados, arquivos dos diretórios, tem chat, tem a página da Intranet com todas as informações da empresa, todas as normas e procedimentos.

Todos os formulários que eu preciso tão ali. (...) tem assuntos separados por cada diretoria, assuntos relacionados a finanças, a marketing, a comunicação interna, a RH é, a todas as áreas estratégicas da companhia, tem uma parte também pra troca é, pra chat para as pessoas conversarem, mandarem perguntas e respostas, à parte de fabricantes, notícias por região, um clipping totalmente organizado, hierarquizado, uma parte de valor das ações, quanto às últimas notícias referentes à companhia mesmo é dividido dessa forma e por marcas também. As principais marcas.”

Cristiane Martins, assim como Adriana Motta, também utiliza a Intranet como veículo de comunicação para que fale com as mais diversas partes, além de tê-la como ferramenta de organização das informações. Vejamos o que ela diz:

“Ler notícias é fundamental porque a gente tem um alto índice de insatisfação dos clientes, então todo o dia sai notícias falando muito mal da XXX e a gente tem de saber como responder, como reagir e coisa e tal. Quantas as outras consultas eu tenho vários projetos, então eu tenho que consultar (...) Porque todos os meus trabalhos, geralmente, você tem reuniões, você conversa com as pessoas e etc, mas você busca na Intranet maiores informações. 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. Quando tudo que você queira saber sobre a empresa esta dentro da Intranet, você não precisava ligar para as pessoas e perguntar, até mesmo porque se você ligar você não será atendido.”

O que é possível perceber neste discurso é a percepção da Intranet como uma tecnologia que reflete a comunicação rápida e capilar, em segundos, com todos

os estados em que a empresa está presente, sem haver a necessidade de interligar duas ou mais pessoas ao telefone, e-mail ou pessoalmente. E mais, a Intranet passou a ser a alternativa encontrada pela empresa para definir padrões de atendimento minimizando o papel de quem atende perante aquele que procura a informação.

Já Marcos Leitão, recursos humanos, 36 anos, nos remete à Intranet como ferramenta de disponibilização de políticas da empresa, ao se referir às tarefas que podem ser realizadas em sua empresa. Ele nos diz ser a Intranet

“Bom, consultar políticas da empresa. Solicitar benefícios. Entender como funciona. Fazer publicação de cargos abertos. Buscar vagas internas na empresa, mundialmente ... Conhecer o universo da empresa (...).”

Neste sentido, assim como o ocorrido nos demais discursos, parece-me 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. Com suas divisões, hierarquias e tarefas.

4.5.4 Vigilância e controle via Intranet

A questão da vigilância e do controle por parte da empresa, tendo como instrumento a Intranet, pode ser percebida em diversas ocasiões ao longo das entrevistas realizadas. Neste sentido, a partir desse tópico, começam a emergir alguns pontos que marcam a questão da disciplina e do controle através da vigilância na utilização da Intranet pelos entrevistados. Algo começa a surgir como ponto mais evidente da regulação social que a Intranet constrói.

Adriana Melo nos relata que a TI – área responsável pela tecnologia da informação - pode acessar as mensagens enviadas por e-mail aos funcionários. Assim ela nos identifica sua apreensão:

“A gente tem o outlook e uma lista de endereços internos que servem aos dois. Não há um aplicativo só de comunicação interna, mas claro que a TI

pode acessar. Inclusive veta. Outro dia recebi uma mensagem dizendo: “você recebeu uma mensagem que continha a palavra peido e tem 40 dias para”. Ah, ah, ah, eu ri muito! Eu nunca vi isso. Agora eles liberaram o peido, ah, ah, ah.(...)”

Como percebido, Adriana transmite, através de uma risada, algumas questões que parecem afligí-la. A 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 a 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. E mais, há um processo infundável de mudanças nas senhas, fazendo com que o funcionário tenha que se adaptar às novas condições o tempo todo. Todavia, a questão passa a ser mais profunda, na medida em que o ambiente da Intranet possui toda uma divisão de quem pode acessar o que, sendo totalmente checada a todos os instantes, ou seja, um “Big Brother” 24 horas por dia. Vejamos o que ela nos diz:

“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.”

Assim, Adriana nos remete novamente à questão da mudança de tudo de forma rápida e contínua e de sua dificuldade de acompanhar as rápidas mudanças impostas. O discurso da Adriana relata como é feita a distribuição dos funcionários naquele ambiente virtual e como ela percebe isso e afirma categoricamente que,

“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, onde tem lá: endereço de telefone de todo mundo, aniversário, etc. E você tem pastas de negócios que chamam aqui dentro de inteligência competitiva. Então, você não pode colocar nada de inteligência intelectual em área comum. Você tem que cuidar dessa informação e daí, cada área tem uma pasta específica. Pra pedir pra ter acesso ao colega de outra área, você tem que pedir pra ele. Essa parte de diretório é política. Por exemplo, tem um diretório pra área de negócio. Dentro da área de negócio tem um espaço lá de tantos gigas, sei lá! Este espaço é dividido em espaços e quem faz a supervisão disso é o “Checkout point IT”, ah, ah, ah... em Houston. Tem em Houston, Holanda e Malásia, que é pra atender 24 horas em português.”

Adriana Motta também nos remete à questão da comunicação enquanto instrumento político da empresa, quando questionada sobre qual instrumento a diretoria utilizava para se comunicar com seus funcionários em sua empresa. Percebemos, de imediato, uma relação de incerteza, na medida em que ela tem dificuldades de saber a quem foi direcionado determinado discurso. Assim ela diz:

“A gente nunca fica sabendo se é uma comunicação que foi pra todo mundo ou se foi uma comunicação que foi pra alguns funcionários. Nunca vem definido né? O e-mail lá tem nome COMUNICAÇÃO INTERNA. Quando você vê lá COMUNICAÇÃO INTERNA você já sabe que é uma comunicação relevante, algo como: todas as movimentações de pessoas, admissões, demissões, mudança organizacional, feriados. Enfim, desde as coisas mais banais, até as coisas mais estratégicas como datas, como cronogramas de Business Plan, tudo isso vem através de comunicado interno. Algumas vezes vem um e-mail pessoal do presidente, aí é sinal que a coisa é mais quente ainda, mas normalmente, é comunicado interno daqui da base. Às vezes vem comunicado externo né? Aí vem realmente da nossa matriz então.”

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. Pra acessar os diretórios, arquivos, todas as pesquisas que a XXX faz, que estão lá no diretório de pesquisa. Nem todo mundo tem acesso a esse diretório, então tudo dentro da rede é controlado né? Dependendo do nível do cargo, do tipo de trabalho que você tem que realizar, às vezes você abre o acesso temporário por causa de um projeto que precisa ter acesso, depois a gente fecha aquilo. Normalmente é por tipo de cargo, função e logicamente por nível hierárquico também.”

Já Claudia Valente encara o processo de vigilância e controle como algo normal e plenamente factível, em que um cartão e diversas senhas passam a assumir características normais, inerentes a quaisquer tecnologias utilizadas dentro da empresa. Vejamos como ela nos fala sobre o controle de informação dentro da empresa em que trabalha:

“Tem. A gente hoje trabalha com um cartãozinho, né?. A gente tá no que a gente chama de GI (Group Instructure). Todo mundo uso esse cartão e de qualquer parte do “mundo XXX”, a gente se conecta com ele. E aí, depois de botar o cartão, eles te pedem uma senha. Você dá. O cartão te dá, imediatamente, acesso ao Outlook e ao pacote Office de ferramentas e a toda a rede da cia DDD. (...) E a área de controle e limpeza verifica tudo isso. 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 (...).”

O que nos intriga é a naturalidade com que a funcionária fala a respeito da questão do controle e do processo de hierarquização.

Já Fabrício Melo, ao mesmo tempo em que nos diz que não há nenhuma senha para o acesso a Intranet em sua empresa, “*Não, não tem nenhuma senha em relação a Intranet*”, logo depois, ao ser perguntado sobre a existência de um correio eletrônico na Intranet, Fabrício aponta que os funcionários são facilmente identificáveis. Assim ele nos diz: “*Cada um de nós tem a sua identificação dentro da lista XXX de endereços da XXX. Então você é facilmente comunicável e identificável através desta lista*”.

Esse depoimento nos remete à possibilidade de a Intranet significar um mecanismo que possibilita a todos encontrarem e vigiarem todos, ou seja, o sinóptico de Bauman ou o panóptico na concepção moderna de Michel Foucault. O que pretendo levantar, para uma futura análise, é que ao mesmo tempo em que encontrar e vigiar pode gerar satisfação, A Intranet enquanto instrumento que permite que isso aconteça de forma mais eficiente pode potencializar um processo de vigilância contínua.

Porém, na empresa de Marília Peçanha não há restrição de acesso a nada. Como ela bem diz: “*Não tem restrição. É tudo liberado pra todo mundo. Tem a parte de RH que a gente coloca nosso código e uma senha. Tudo é igual pra todo mundo*”. A senha, no discurso dela não conflita nem um pouco com o “*tudo liberado*” do mesmo discurso.

Já Carina Toledo, Web Design, fornece-nos, ao ser questionada também sobre restrição de acesso, mais subsídios que delineiam que a Intranet consiste em uma tecnologia disciplinadora na medida em que localiza as pessoas e categoriza-as hierarquicamente, como poderão perceber:

“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 (...).”

Igor Bentes já nos traz um depoimento interessante, na medida em que na empresa dele não há nenhuma restrição de acesso, porém, a forma como ele diz é que revela tudo: *“(...) Todo mundo vê tudo. Só que acontece que, no nível de alguns documentos, a pessoa não consegue acessar o conteúdo daqueles documentos, mas ela sabe que aqueles documentos existem”*. Assim, a questão do saber que certos documentos existem e que podem ser acessados rapidamente por outros naquele ambiente, mas que por ele não podem ser visualizados, talvez mereça uma futura análise.

4.5.5 A visibilidade do poder: controle e vigilância x satisfação no uso da Intranet

Esses são os resultados concernentes ao último item por mim abordado nas entrevistas feitas e, por este motivo, aquele que finaliza este capítulo, trazendo no discurso dos entrevistados o que, aos olhos deles, transparece em níveis de agir, de pensar e de sentir ao se depararem com alguns elementos como os identificados na categorização anterior, que traduzem a possibilidade de serem controlados, vigiados e de vigiar os demais funcionários da organização.

Diferentemente da questão da divisão hierárquica que ocorre dentro e fora da Intranet, a possibilidade de serem vigiados parece incomodar todos. E incomoda muito. Todavia, esse mesmo incômodo entra em conflito constante com

a questão da facilidade que a Intranet leva no desenvolvimento das tarefas do dia-a-dia, representada na informação rápida e precisa dentre qualidades já apontadas anteriormente.

Como poderão perceber, trata-se da parte mais forte dos discursos ouvidos ao longo do processo de entrevistas, na medida em que os sentimentos emergem de forma contundente, deixando-nos transparecer, surpreendentemente, uma absorção do papel de vigiar e ser vigiado como se fizesse parte de um pré-acordo formal entre a empresa e *cada* funcionário. Como se as regras fossem feitas para serem cumpridas e, portanto, não deveriam ser questionadas e sim, apenas aceitas como necessárias.

Retomamos, aqui, a questão da pluralidade da Intranet e de como esta passa ou se perpassa como sendo múltipla, apesar de, aparentemente, una. A flexão de número, na língua portuguesa, denota, necessariamente, o uno que se fragmenta em vários, sem perder a sua origem. Acreditamos que nesse momento dos resultados começa a aparecer aquilo que Saldanha (1980) enfatizou, no capítulo 3, “*Como ‘cada um é cada um’, cada Intranet é uma Intranet, não existem duas iguais ...*”. A Intranet, a partir deste momento, para nós, virou *IntranetS*. Isso é necessário para que esses diversos olhares que surgem diante do portal, do uso da Intranet e dos afetos que foram surgindo nas entrevistas efetuadas possam ser contemplados. Na realidade, como bem enfatiza Nicolacci-da-Costa em seus estudos sobre Internet e uso de celulares, não existe somente a Intranet ou a Internet, o que existe é aquilo que o usuário cria para si como sendo aquela tela ou aquele sistema em seu imaginário.

Vejamos o que eles nos revelam :

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, assim como faz alusão ao discurso comum de vigiar todos para que a segurança seja mantida. Assim ela nos fala:

“Eu não ligo, tirando as coisas de mestrado que não são nenhum segredo, não tenho coisas particulares que pudessem me prejudicar como um currículo, por exemplo. Eu sei que estou sendo observada e, inclusive na empresa que eu trabalhava antes dessa, eles mapeavam as ligações telefônicas e não só a Intranet; mas eu acho que você acaba se

acostumando e tomando os cuidados necessários para não se expor. Isso faz parte do jogo. Ter mais cuidado. Porque mesmo com milhares de câmeras, continuam roubando tíquetes da bolsa dos outros, sabe? Coisa absurda! (Riso) Por exemplo, a conta telefônica eles sabem exatamente todos os números que você ligou, quantos minutos é qualquer coisa. Eles têm todos os logs, 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. 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.”

Entretanto, ela diz que se trata de um processo irreversível, o que nos transparece que o controle, através da vigilância, passou a estar inserido no discurso dessa entrevistada. Porém, ela nos deixa perceber que há ainda um questionamento interno quanto à fronteira em que a Intranet serve aos interesses da empresa e aos interesses dela enquanto funcionária, como poderemos perceber a seguir:

“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. È 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 (...).”

Já Claudia Valente, que tem como função o desenvolvimento e o acompanhamento de projetos pedagógicos, como já relatado anteriormente, assume por completo a posição de que o controle deve ser feito e que este sempre será factível e cabível em uma organização que trabalhe com informação:

“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 recupera-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.”

Para Claudia, a Intranet passou a ser indispensável na medida em que ela significou uma mudança radical entre o antes burocrático e demorado e o depois ágil e prático. Assim fala-nos:

“Eu acho ela indispensável, né? Eu acho que não tem como uma empresa grande, principalmente, viver sem Intranet hoje em dia. Não consigo imaginar. Porque nas últimas empresas que eu tive, na cia XXX, eu ainda entrei numa época que não existia a Intranet, né? A gente ajudou a criar – Marketing - E aí, depois, ela se espalhou e todo mundo teve Intranet também, portal XXX, ba, ba, ba... Mas, enfim, não consigo imaginar uma empresa sem Intranet. Não dá! Como é que você pode disparar informação e ter informação atualizada. Você vivia mandando papel e duplicando essa informação de mil maneiras super demoradas e arcaicas. Dependendo de correio. Ah, eu acho que não tem como. Não consigo imaginar, hoje, uma empresa, dependendo do tamanho, que não tenha uma Intranet.”

No entanto, Marília Peçanha, 24 anos, diferentemente de Claudia, demonstra uma certa insegurança ao ser questionada sobre a possibilidade de estar sendo observada, na medida em que está dentro de uma rede fechada. E mais ainda, traz com ela todo um receio que me parece anterior ao aparecimento da própria Intranet, como poderão perceber nestas palavras:

“Eu não tenho certeza que posso estar sendo observada, né. Uma coisa que, às vezes eu acho que podem estar checando até ligação, checando meus e-mails enviados, meus e-mails recebidos, mas isso eu não deixo de mandar ou nada por causa disso. Eu não tenho certeza se ele tem como

checar tudo. É muita gente. São, lá, dezesseis mil, vinte mil funcionários. Ele não teria como checar tudo isso. Me lembrei de uma história que tava tendo auditoria na área, no departamento. Uma auditoria pesada assim. Em cima de uma produtora que eu tenho contrato, que eu trabalho direto e aí eu tive que falar com uma produtora pra poder esclarecer algumas notas e algumas coisas, algumas pendências e eu não ligamos. 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.”

Porém, assim como a grande parte dos entrevistados, a mesma Marília Peçanha diz que *“Não tem nada que me incomode não. Tem tudo lá, ela é bem completa. Não tem nada que não me agrade”*. O que demonstra que mesmo uma ferramenta podendo representar o olhar censor, esta pode parecer perfeita numa perspectiva discursiva abrangente ou na sua eficiência enquanto uma ferramenta de trabalho impessoal.

Já Adriana Motta, ao ser questionada sobre controles de acesso, diz:

“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.”

Porém, a mesma Adriana diz que a Intranet compensa:

“Eu confesso que eu já cheguei a mandar currículo por exemplo, que eu sei que provavelmente está sendo rastreado, mas provavelmente por outro lado eu acho que isso também... eu aprendi isso também... uma chefe me falou que todo o funcionário tem direito é a saber o quanto vale no mercado. Eu não tô cometendo nenhuma infração. Mandar o currículo pra uma empresa, por exemplo. Eu não to mandando uma informação confidencial da empresa. É um veículo que a empresa me coloca a disposição pra facilitar minha vida pra ter uma oportunidade diferente, né. Dentro da cultura da empresa pode ser considerado aí até um ato errado, mas nunca tive problema com isso, nunca ninguém ligou, olha Adriana, você mandou um currículo para uma empresa, você acessou o site da Catho por exemplo, então é... existe uma tolerância. Eu não estou mandando uma informação confidencial. Isso é que é grave. No resto no dia-a-dia, mando e-mail para amigos. Acho que tem de haver uma tolerância, né. As pessoas têm que saber julgar o que que é abuso, né, quando você começa a exceder e o que faz parte quando você é um profissional, que está ali, dando doze horas do seu dia e não tem tempo pra chegar em casa pra ligar um micro, então.”

Todavia, como podemos perceber, há um conflito entre o que é ou não permitido. Um receio não percebido de enviar determinadas coisas, mesmo ao passar boa parte do tempo de resposta se desculpando pelo envio de um currículo.

Cristiane Martins, 33 anos, ao ser questionada sobre a utilização do *chat* da Intranet, já identifica que quando um diretor entra, toda a naturalidade da conversa vai embora, de imediato. Vejamos o que ela nos fala:

“Eles divulgam algumas, alguns horários, alguns temas que serão discutidos e etc e as pessoas entram, conversam fazem perguntas, então tem gente assim da Amazônia, do Pará, gente do Rio de Janeiro, da Bahia, as pessoas entram e conversam sobre determinadas coisas, mas é meio esquisito porque você sente que quando entra um diretor ou quando entra mais ou menos assim, o comportamento é meio estranho, não é uma coisa muito natural ainda (...).”

Entretanto, ela se diz satisfeita com a Intranet, na medida em que a Intranet possibilita a ela a liberdade de não precisar perguntar nada para ninguém sobre diversas informações que hoje já são disponibilizadas pela Intranet. Além disso, Cristiane diz já conhecer o jogo, as regras da empresa, como demonstrado a seguir:

“Sim, se você se sentir segura você conhece as regras do jogo né? Até pra você se colocar, pra você se posicionar. Pra você ver o que você pode e o que não pode. O “casual friday”. O que que você usa e que você não usa. Eu uso isso e não posso usar aquilo. É, posso pedir reembolso de não sei que lá? Pode. E quanto é o km rodado? É tanto. Como é que faço pra solicitar passagem aérea? E pros hotéis de não sei de onde? Quais são os hotéis que fica? Entendeu? Está tudo ali! 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. E nem você precisa de ninguém pra nada. É uma coisa meio individualista né? Mas é o momento que você tem ali pra você consultar tudo, e você sabe qual é a regra do jogo. Quando você sabe qual é a regra do jogo, você tem duas opções: ou você funciona conforme a regra do jogo, ou você é uma pessoa rebelde, insubordinada ou não sei o que, que quer brigar ou que quer mudar a regra do jogo. Não é isso? Mas pra você querer mudar ou pra você concordar, você precisa saber! Se não sabe não se impõe em nada né?”

Afinal de tudo, quando se sabe qual é a regra do jogo você sabe qual está sendo o seu posicionamento. Eu estou contra ou a favor? Se eu tô contra, tenho que me posicionar como contra e ter argumento e saber o que posso fazer pra mudar a regra. Se eu tô a favor, eu continuo lá na minha que tá tudo bem.”

As afirmações de saber as regras do jogo são pontos que levanto como fundamentais no sentido de serem analisados à luz da questão do poder na perspectiva de Michel Foucault. Esses pontos serão melhor analisados no próximo capítulo. Marcos Leitão, profissional de recursos humanos que trabalha em uma empresa de distribuição de combustível e lubrificantes, 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 tomo cuidado pras coisas que eu escrevo por e-mail, pras pessoas internas, né? Dificilmente eu faço discordâncias, por e-mail, internamente. Porque se sabe que e-mail é um documento oficial de comunicação né? Então, não cometeria esse erro. Possível erro. Porque o que você escreve vai ser utilizado contra você (...) Todo o tempo que você escreve e-mail na empresa, você pode ser monitorado. Tudo aquilo que você escreve. Até quando você escreve um palavrão no seu e-mail, vem uma nota dizendo: a sua nota contém é, palavra que não está de acordo, enfim, eu não me lembro os termos agora. Eu já escrevi porra né? E voltou. Então, agora, eu escrevo por...la, né? Se alguém cismar que eu estou enviando mensagens de qualquer tipo, eu posso ser monitorado. E o que eu escrevo pode ser utilizado contra mim né? Veja: eu tô escrevendo pra pessoas do meu relacionamento pra fora, tá? Então eu tomo cuidado de não tá mandando, por exemplo, uma nota prum amigo meu de uma empresa concorrente, que possa conter um tema que pode ser complicado. Porque a partir do momento que vai o nome, com o destino da empresa concorrente, automaticamente já tem um filtro né? (...) Eu não tenho qualquer tipo de preocupação de estarem monitorando. Acho que já

“passei da idade de me preocupar com certas besteiras não é? Eu acho que estou muito mais relaxado. Eu acho que tenho responsabilidade suficiente pra assumir. Oh mandei essa mensagem sim, ela continha meia dúzia de palavrões, era mapeada e eu sei que ok errei, porque eu sei que e-mail de empresa não é pra utilizar pra esse tipo de fim. Então, pra mim é, eu faço, mas reconheço que não deve ser feito, mas todo mundo faz! E se alguém um dia chegar, olha, ta errado. Ok, eu nunca mais faço (...).”

Como num desabafo, Marcos parece ter um conflito entre o discurso de um executivo e o de um ser humano normal, com receio das conseqüências que possam vir a surgir a partir de determinadas ações reativas que possa tomar.

Como a maioria das respostas, também a web designer Carina Toledo nos remete à questão de saber as regras do jogo, quando perguntada sobre aquilo que sentia ao ter conhecimento de que não teria acesso a uma série de informações na Intranet. Assim ela disse:

“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 (...) 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.”

Todavia, há um contra-senso nessa sua postura, pois ao ser abordada sobre a questão da vigilância via Intranet, a mesma Carina “explode” ao falar o seguinte:

“Eu tava conversando justamente isso com um amigo que faz parte da equipe de segurança e ele comentou alguns dados e eu comentei assim: cara, se vocês me negarem o acesso, eu não sei o que está sendo disponibilizado por aí, eu sempre vou ter que estar buscando o que está acontecendo lá fora pra trazer pra dentro de uma forma interessante! 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 na Intranet com a vigilância também exercida no ambiente do escritório físico da empresa. Como se existisse nesta empresa uma administração sob a forma de linha de produção, tratando pessoas como produtos. Assim ela nos fala:

“(...) Eu vinha de um lugar onde a sala era menor e fechada. Agora lá o ambiente as baias são baixas e tudo é aberto. Já o fator de você não estar trabalhando já faz com que alguém te observe de forma melhor. Então, já minha atividade é diferente de todos que estão ali. Até mesmo de meus gerentes. Mesmo fazendo um trabalho específico de manipulação de imagem, essa diferença vai ser responsável por “o que é que você está fazendo de novo por aí? Deixa ver o que você está fazendo? Então eu me sentia assim: trabalhando ou eventualmente num site de jornal ou vendo site de fofocas - não de pornografia - mas que é fora das atividades que deveria estar cem por cento fazendo ali, a vista. Não acho tão mal assim. Agora, também quando sou observada. Agora. Quando você observa os outros, a “macharada” recebe os e-mails da mulheres peladas e também bem rapidinho fecham e depois escolhem o melhor horário pra ver, fecham. É engraçadíssimo! A disposição física é uma função controladora mesmo. Pra ver que está todo mundo ali, está todo mundo trabalhando. Como a filosofia de uma fábrica de software. 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!”

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. Carina finaliza seu depoimento a esse respeito desta forma:

“(...) Para a empresa a propriedade intelectual é o mais importante. Se o que está aí não é trocado, ou se as pessoas não tem idéia do que está acontecendo, como o negócio vai fluir? Como eles vão estar à frente? Como é que eles vão estar se falando? Deverá somente o RH falar? Eles falam o seu discurso, mas não tem o diálogo. Se cada departamento tem uma forma de expressar ou divulgar o que está acontecendo ali dentro, em alguma hora você vai precisar saber como aplicar no teu negócio ou no negócio maior pra empresa que é venda. 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.”

Já Cristina Magalhães se diz sentir monitorada, como se estivesse em um verdadeiro “Big Brother”.

“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 (...)”

Vale ressaltar que Nicolaci-da-Costa (2002) já nos alertava quanto a um lento processo de mudanças, detectado inicialmente sob a forma de novos comportamentos.

Mudanças internas vão ocorrendo aos poucos. Por isso, em um primeiro momento, quando detectadas sob a forma de novos comportamentos e/ou novos conflitos, como os discutidos acima, essas mudanças parecem ser localizadas. 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.).(p.25)

Percebamos, a partir desse olhar da autora, que é exatamente a questão da privacidade que mais aparece enfatizada nas falas dos entrevistados na questão do uso da Intranet. Como nos mostra Cristiane, ela nada deixa de seu registrado na firma. Paranóia? Nova forma de lidar com algo que ainda não é bem conhecido pela usuária? Ainda é cedo para sabermos já que “mudanças internas vão ocorrendo aos poucos”.

Cristina elucida, também, essa mudança subjetiva a partir da “construção” de uma 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 muito politicamente correto ao declarar que a Intranet serve, fundamentalmente, aos interesses da empresa. Vejamos o que ela fala:

“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, excludo alguns e-mails que não me interessam. Eu interpreto a Intranet como uma rede da empresa.” Porém, Cristina diz que compensa e que tudo, a partir da Intranet, fica mais fácil e ágil como poderão perceber com suas próprias palavras: “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.”

Já Igor Bentes, web designer, 36 anos, nos remete ao discurso comumente abordado pela mídia. O de que é fundamental manter uma vantagem competitiva neste mercado igualmente competitivo e, para tal, é importante gerenciar o conhecimento, não deixando que aquilo que foi produzido, durante anos, se perca. Mesmo que para isso a tecnologia sirva não somente para organizar, mas também para quadricular e vigiar os funcionários. Assim Igor aborda esse assunto, levantando uma questão que diz respeito direto à visibilidade do poder:

“Existe uma discussão em cima de gestão do conhecimento que é, se você deve deixar que um funcionário dentro de uma Intranet, que ele veja que existe um conteúdo, mas ele não possa acessar aquele conteúdo, ou, caso ele não possa acessar aquele conteúdo, se por acaso ele já não deve nem vê-lo. Ninguém chegou a conclusão do que é melhor. Acredito que cada empresa tem sua parcialidade. Até uns defendem que se você não pode acessar tal coisa, é preferível que você não veja até porque sua navegação fica mais simples e, em compensação tem um lado da gestão do conhecimento que diz que, as pessoas têm que saber que aquilo existe e, de alguma forma chegar aquela informação de uma outra maneira. Ela saber que alguma coisa está sendo feita mesmo que ele não participe.”

Porém, quando questionado sobre como se sentiria em não saber sobre determinadas informações apontadas na Intranet, Igor nos falou:

“Sempre rola uma frustração. Ta ali navegando, quer ter acesso as informações e não há. É lógico que tem informações que são sigilosas e, é. É a mesma coisa que. Imagina você andando pela sua empresa, você tem algumas instantes e você pode pegar o livro que você quiser e na outra você sabe que tem o livro ali, mas está escrito não encoste nesses livros. Eu tô vendo o livro. No mundo real as informações ficam guardas numa pasta em que ninguém sabe que aquelas informações tão lá.”

Entretanto, ao ser questionado sobre a questão de a Intranet ser uma rede fechada e sujeita a uma vigilância, Igor diz que, como funcionário, não tem muito como evitar tal fato :

“Eu, como funcionário, não tenho como evitar determinadas coisas. É claro que o pessoal de TI tem acesso a alguns, é, ferramentas, ou alguns pontos da tecnologia que é utilizada por toda força de trabalho que o faz capaz de controlar alguma coisa. O que estou querendo dizer com isso? Como funcionário a gente não tem muito como evitar isso (...) Existe aquela situação em que todos sempre desconfiam que os diretores ou os donos da empresa estão lendo seus e-mails ou, pelo menos, têm acesso a qualquer momento que eles queiram, né? Isso é totalmente possível. A gente não tem como controlar isso, mas sabe que é possível. Se é ético ou não, aí vem a questão que está sendo debatida aí. Uns dizem que o e-mail ou a Intranet é uma ferramenta da empresa e, se é uma ferramenta da empresa, ela tem total controle sobre as coisas que são produzidas ali. Então de fato você não deveria usar aquelas ferramentas para outras coisas que não fossem pro trabalho. Mas ao mesmo tempo, tem informações que tem que ser tratadas em caráter confidencial. Por exemplo. Outro dia eu mandei um e-mail sabendo que se meu chefe lê isso aqui eu estou roubado. Você faz isso mesmo sabendo que ele pode ter acesso ao negócio (...) Mais que por outro lado a tecnologia ajudou muito em “n” aspectos, ela ajudou, mas também abriu justamente essas portas, essas janelas na verdade pra que justamente os gestores da empresa tivessem informações que antes eles nunca tinham. Não sei se isso era feito pelo telefone na época que não tinha Intranet. Lá na empresa muitas vezes já tive dúvidas em relação a celular (...) É, mais fica sempre a dúvida. Você faz as coisas, mas fica sempre a dúvida se está olhando de fato ou não.”

Ao mesmo tempo em que nos coloca todas essas questões, Igor nos diz que compensa totalmente a utilização da Intranet. Identificando a Intranet como

um ambiente que veio da Internet, porém, utilizado de forma diferente dentro da empresa:

“(...) compensa plenamente. Acho que o ganho de produtividade de hoje, principalmente na velocidade de comunicação entre as pessoas, é... As coisas começaram a serem trazidas a seu conhecimento de forma mais rápida. A gente não pode falar de Intranet sem falar de Internet. Na verdade, a Intranet é um microcosmo da própria Internet. Daquele universo ali fechado da corporação. O que a gente não pode deixar de perceber, é o quanto à própria Internet democratizou a informação. O quanto às pessoas podem expor suas opiniões para pessoas que até então não tinham acesso aos meios de comunicação. Os meios de comunicação eram fechados nas grandes empresas de comunicação. Tvs, jornais, revistas, rádios, etc. Hoje, qualquer pessoa pode começar uma empresa de comunicação. Se você fizer um blog, você acaba de criar um veículo de comunicação. O que não dura mais do que cinco minutos! 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.”

Diante do que foi exposto em nível de resultados, percebemos a necessidade de, em certos momentos, nos determos um pouco mais naquilo que os entrevistados nos diziam sem necessariamente estar tendo consciência desse falar. Ao longo das entrevistas, começou a ser percebido por mim a dimensão afetiva que surgia permeando as falas na relação desses usuários com a ferramenta Intranet. Esse afeto me fez acreditar na necessidade de esquadrihar melhor o discurso a mim apresentado. Assim, começou a emergir algo de novo que até então não havia sido vislumbrado, algo de uma nova subjetividade a partir do relacionamento Intranet- usuário. Como bem enfatiza Nicolacci-da-Costa (2002), “as novas formas de organização social e os novos espaços de vida geraram profundas alterações nos estilos de agir e de ser de seus contemporâneos” (p.15) e, como resultado dessas novas formas, o que advém é a emergência de “novas formas de agir e de viver que dão visibilidade aos processos de transformação das formas de ser.” (p.16)

Essa dimensão “da novidade que veio dar na praia” desta pesquisa, que diz respeito à questão do relacionamento entre as teorias de ontem e as novas formas de significar e olhar a Intranet (ou seriam, como enfatizamos antes, IntranetS ?) hoje em dia, será detalhada no próximo capítulo.