ARMANDO MAMAN

**O IMPACTO DA COMUNICAÇÃO EM REDE
NAS RELAÇÕES DE TRABALHO CAPITALISTAS**

Um estudo sobre liberdade, poder e Internet na empresa privada

Dissertação de Mestrado

São Paulo
2008

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

Escola de Comunicações e Artes

Departamento de Comunicações e Artes

**O IMPACTO DA COMUNICAÇÃO EM REDE
NAS RELAÇÕES DE TRABALHO CAPITALISTAS**

Um estudo sobre liberdade, poder e Internet na empresa privada

Volume I

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

PROGRAMA – CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO

Área de Concentração – Comunicação

Linha de pesquisa – Teoria e Pesquisa em Comunicação Social

ORIENTANDO: ARMANDO MAMAN

ORIENTADORA: PROF^a. DR^a. MARIA CRISTINA CASTILHO COSTA

Fevereiro de 2008

Autorização para reprodução

Autorizo:

☒ [X] Divulgação do texto completo em bases de dados especializadas

☒ [X] Reprodução total ou parcial, por processos fotocopiadores, exclusivamente para fins acadêmicos e científicos

Assinatura: _____

Data: __ / __ / 2008.

Ficha catalográfica

Maman, Armando

O Impacto da Comunicação em Rede nas Relações de Trabalho Capitalistas / Armando Maman. -- São Paulo: A. Maman, 2008
315. p

Dissertação (Mestrado) – Departamento de Ciências da Comunicação/Escola de Comunicação e Artes/USP.
Orientadora: Costa, Maria Cristina Castilho
Bibliografia

1. Empresa privada 2. Comunicação em rede 3. Internet 4. Normatização das relações de trabalho I. Costa, Maria Cristina Castilho II. Título

CDD 21.ed. - 302.23

Armando Maman
O Impacto da Comunicação em Rede
nas Relações de Trabalho Capitalistas:
um estudo sobre liberdade, poder e
Internet na empresa privada

BANCA EXAMINADORA

PRESIDENTE:

Profª Drª Maria Cristina Castilho Costa

MEMBROS:

São Paulo, de

de 2008.

Todas as relações imutáveis e esclerosadas, com seu cortejo de representações e de concepções vetustas e veneráveis dissolvem-se; as recém-construídas corrompem-se antes de tomarem consistência. Tudo o que era estável e sólido desmancha no ar; tudo que é sagrado é profanado, e os homens são obrigados a encarar com olhos desiludidos seu lugar no mundo e suas relações recíprocas.¹

1 ENGELS, F. & MARX, K. O manifesto comunista. Porto Alegre: LP&M Editores, 2001, p. 29

Agradecimentos

Eu não teria conseguido chegar até aqui sem o apoio inestimável de minha orientadora, a Prof^a Dr^a Maria Cristina Castilho Costa, a quem sou imensamente grato pela fé que depositou em meu projeto e pelo suporte que me deu durante toda a minha caminhada. Se tive sucesso, se consegui de fato alcançar algo significativo, se minha pesquisa teve algum mérito, afinal, devo tudo isso à sua orientação firme, paciente e instigadora.

Tenho, também, uma dívida impagável com meus professores do Curso de Gestão da Comunicação da Escola de Comunicação e Artes da USP que, junto à Professora Maria Cristina, são minha referência neste caminho que me propus trilhar. Aos professores Maria Immacolata Vassalo de Lopes, Maria Lourdes Motter (in memorian), Mary Enice Ramalho de Mendonça (in memorian), Ismar Oliveira Soares, Adilson Odair Citelli, Roseli Aparecida Fígaro Paulino, Solange Martins Couceiro de Lima, Maria Aparecida Baccega e Marco Antônio Guerra minha total gratidão.

Devo muito, ainda, a vários professores que se dispuseram a ouvir minhas idéias, criticar conceitos, aplacar ansiedades e apontar alternativas, entre os quais acho importante destacar Maria Tereza Fleury (FEA/USP), Rosa Fischer (FEA/USP), Margarida Kunsch (ECA/USP), Gilson Schwartz (ECA/USP), Sigmar Malvezzi (Psicologia/USP), Renato Ladeia (UniFEI), Nelson Nogueira (METODISTA), Éder Polizei (METODISTA), Eduardo Duarte (UFPE), Ricardo Antunes (UNICAMP) e Beth Saad (ECA/USP), sendo que os dois últimos me ajudaram de modo decisivo no processo de qualificação.

A alguns amigos sou grato por contribuições importantes para o processo de pesquisa, não só pelo envio sistemático de informações sobre temas pertinentes a este estudo, como pela disposição de ouvir meus comentários e criticar meus achados, garantindo assim uma melhor consistência de análise. São eles: Augusto Camargo, da Adrenax Capital; Regina Machado, da Fundação Santo André; Sandra Alonso de Oliveira Caixeta e Kelly Regina Sinhorini, da ECA/USP.

Sou grato, também, a Ângela Bortoletto, Ana Bortoletto, Rafael Bortoletto Maman e Beatriz Cristina Bortoletto Maman pelo suporte e sacrifícios que tiveram que fazer enquanto eu me dedicava a este pesquisa.

RESUMO

MAMAN, Armando. *O impacto da comunicação em rede nas relações de trabalho capitalistas: um estudo sobre liberdade, poder e Internet na empresa privada*. São Paulo, 2008. Dissertação (Mestrado) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo.

RESUMO:

A pesquisa tem como objeto a comunicação em rede praticada através da Internet em empresas privadas brasileiras e multinacionais com operação no Brasil, privilegiando aspectos e dados relativos a uso de computador e de Internet pelos empregados.

Buscou-se compreender, essencialmente, quais são as normas que as empresas estabelecem para esse tipo de atividade – uso de Internet –, assim como as razões que as levam a normatizar o uso da comunicação em rede. Além de pesquisa qualitativa promovida junto 18 empresas de médio e grande porte em vários segmentos econômicos, utilizou-se dados da mais recente pesquisa do Comitê Gestor da Internet no Brasil, que avaliou o uso dessa tecnologia de comunicação em empresas e lares brasileiros, divulgada em janeiro de 2007.

Quanto aos resultados, constatou-se que as tecnologias da informação trouxeram várias inovações às relações comunicacionais e de trabalho, a principal delas o fato de que normas de comportamento antes escritas agora são aplicadas automaticamente pelos sistemas de informação. Além disso, percebeu-se que a comunicação em rede, que muitos julgam ampla, livre e democrática, é apropriada de modo autoritário pela maioria das empresas, que buscam controlá-la através de sistemas de monitoração e vigilância permanentes, destruindo assim o mito de que as técnicas, por si só, modificam o modo como os meios de produção se articulam.

Palavras chave: Comunicação em rede – Internet – Indivíduos – Empresas privada – Pesquisa em Comunicação

ABSTRACT

MAMAN, Armando. The impact of network communication in the capitalists relations of work: a study on freedom, power and Internet in the private enterprise. São Paulo, 2008. Dissertation (Masters) - School of Communication and Arts, University of Sao Paulo.

SUMMARY:

The research has as object the network communication practiced through the Internet in brazilian private companies and multinational companies operating in Brazil, privileging aspects and data on the use of computer and Internet by the employees.

The aim was to understand, essentially, what are the standards that firms set for this type of activity – use of the Internet – as well as the reasons that lead to standardize the use of network communication. In addition to qualitative research promoted with 18 companies of medium and large sizes in various economic sectors, it was used data from the most recent survey of the Management Committee of the Internet in Brazil, which evaluated the use of this technology for communication in brazilian businesses and homes, disclosed in January 2007.

As for results, it was found that information technologies have brought several innovations to the communication and working relationships, the main of them the fact that standards of behaviour prior written now are applied automatically by information systems. Moreover, it is realized that network communication, which many believe broad, free and democratic, it is appropriate in an authoritarian way by companies, that seek to control it through monitoring systems and permanent surveillance, thereby destroying the myth that techniques, by itself, alter how the means of production are articulated.

Key words: Network Communication – Internet – Individuals – Private Companies – Communication Research

SUMÁRIO

Volume 1

Introdução		Página 01
Capítulo I	A empresa	Página 09
Capítulo II	A Internet	Página 46
Capítulo III	O indivíduo	Página 71
Capítulo IV	Metodologia da Pesquisa	Página 94
Capítulo V	Análise dos dados	Página 105
Capítulo VI	Conclusão	Página 146
Bibliografia		Página 162

Volume 2

Anexo I	Transcrição das entrevistas com os gestores de TI	Página 05
Anexo II	Normas de segurança da informação da IBM	Página 139
Anexo III	E-mail enviado às áreas de comunicação das empresas	Página 145

Índice de quadros

Quadro 1	O panóptico idealizado por Jeremy Bentham	Página 20
Quadro 2	Sistema “kanban”	Página 24
Quadro 3	Como funciona um “ <i>firewall</i> ”	Página 68
Quadro 4	Empresas que se manifestaram a favor da concessão da entrevista	Página 97
Quadro 5	Empresas consultadas, profissional entrevistado e local da entrevista	Página 98
Quadro 6	Roteiro	Página 103
Quadro 7	Área dos profissionais que falaram sobre o uso de Internet na empresa	Página 105
Quadro 8	Empresas que normatizam o uso da Internet	Página 107
Quadro 9	O que determinam as normas	Página 108
Quadro 10	Principais serviços de Internet bloqueados	Página 110
Quadro 11	Razões para as normas	Página 114
Quadro 12	Razões para os bloqueios	Página 115
Quadro 13	Registro de advertências ou punições	Página 117
Quadro 14	A empresa possibilita acesso remoto à rede?	Página 118
Quadro 15	O acesso à Internet muda conforme cargo ou posição?	Página 119
Quadro 16	Relevância da Internet para o negócio da empresa	Página 120
Quadro 17	Empresa que admitem veladamente uso pessoal da Internet	Página 121

Índice de tabelas

Tabela 1	Proporção de empresas que adotam o “ <i>firewall</i> ”	Página 69
Tabela 2	Funcionários, computadores, usuários de Internet	Página 106
Tabela 3	Uso empresarial de Internet (CETIC)	Página 116
Tabela 4	Proporção de empresas que usam Internet	Página 141
Tabela 5	Proporção de empregados com acesso à Internet	Página 142
Tabela 6	Proporção de empresas com políticas de restrição de acesso a sites	Página 143
Tabela 7	Proporção de domicílios com acesso à Internet	Página 144
Tabela 8	Local de acesso individual à Internet	Página 145

Introdução

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

De um lado, encontram-se aqueles que afirmam que transformações radicais afetam o trabalho e que se sai de um tipo de lógica para entrar em uma nova era de grande autonomia e de um envolvimento dos assalariados em seu trabalho; de outro, os que negam a existência de verdadeiras rupturas e vêem apenas uma radicalização das lógicas utilizadas no passado. De uma das perspectivas, as inovações seriam suficientemente importantes, suficientemente interligadas para criar novas coerências e delinear um novo modelo de organização do trabalho e da empresa. Do outro ponto de vista, as inovações seriam apenas reforços ou modos de adaptação do modelo anterior, estruturado por lógicas tayloristas. Não seriam inovações efetivamente, mas mudanças relacionadas à necessidade de adaptar o modelo para que ele perdure em seus princípios e sua lógica.²

Entre os que se alinham com os primeiros está McLuhan, que acreditava na evidência de uma nova espécie de inter-relação entre a indústria e o mundo do entretenimento como o resultado da velocidade elétrica instantânea nos processos de comunicação:

Nossa nova tecnologia elétrica vai agora produzindo a extensão do processamento instantâneo do conhecimento mediante aquela inter-relação que há muito se manifesta em nosso sistema nervoso central. É esta mesma velocidade que constitui a “unidade orgânica” e que acaba com a era mecânica que atingia alta velocidade com Gutemberg. A automação traz uma real “produção em massa” - não em termos de tamanho mas de abrangimento inclusivo e instantâneo.³

Para McLuhan, mais que velocidade ou integração a era eletrônica pode-se traduzir por “iluminação e esclarecimento, unindo a produção, o consumo e o ensino em um processo inextricável”. (McLUHAN, 2005, p. 393).

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

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

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

A reapropriação por parte da sociedade do fruto de sua criatividade conta agora com meios poderosos: Internet, redes globais de comunicação, acesso à informação em código aberto, processos de cooperação múltipla, comunicação móvel, multimodal e ubíqua. E tudo isso a serviço de interesses e valores que são debatidos, modificados e decididos com autonomia crescente pelos atores sociais. Os criadores, os oprimidos, os empreendedores, os que sentem a vida podem compartilhar seus sonhos e suas práticas. Em outras palavras, convergem no mesmo movimento a tecnologia *cool*, a política *cool* e a sociedade *cool*. E essa convergência deve chegar à análise social e cultural e à capacidade de integrar a compreensão da tecnologia aos debates políticos mais avançados.⁴

Esse movimento, que resultaria em amplo acesso a informações e conteúdos vitais para o desenvolvimento pessoal e dos negócios permitiria, como acreditam Hardt e Negri, uma profunda mudança na dinâmica do mundo do trabalho:

Operários podem até ficar em casa e acessar a rede. O trabalho de produção informacional (tanto de serviços como de bens duráveis) baseia-se no que pode ser chamado de cooperação abstrata. Esse trabalho confere um papel ainda mais central à comunicação de conhecimentos e informações entre os operários, mas os operários que cooperam não precisam estar presentes num lugar, e podem até ser relativamente desconhecidos entre si, ou ser conhecidos apenas pela troca de informações produtivas. O circuito de cooperação é consolidado na rede e na mercadoria em um nível abstrato. Lugares de produção podem, pois, ser desterritorializados, e tendem à existência virtual, como coordenadas da rede de comunicação. Em oposição ao velho modelo vertical industrial e social, a produção tende, agora, ser organizada em redes horizontais de empresas.⁵

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

É justamente por dar poder às camadas subalternas, como se depreende das análises de McLuhan, Castells, Hardt e Negri, apenas para citar alguns, que as novas tecnologias de comunicação alterariam o modo de produção, articulando empresas que, ainda que atuem no universo capitalista, parecem desafiar-lo a ponto de instaurar um capitalismo onde as contradições inerentes a esse sistema de produção estariam sendo resolvidas. Não há mais diferenças entre capital e trabalho, não há separação entre os que pensam e os que produzem, pois as tecnologias de comunicação em rede estariam articulando um universo onde as

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

5 HARDT, M e NEGRI, A. Império. Rio de Janeiro: Editora Record, 2006, p. 317

informações fluem em benefício de todos.

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

O saber que é poder não conhece nenhuma barreira, nem na escravização da criatura, nem na complacência em face dos senhores do mundo. Do mesmo modo que está a serviço de todos os fins da economia burguesa na fábrica e no campo de batalha, assim também está à disposição dos empresários, não importa a origem. (...) A técnica é a essência desse saber, que não visa conceitos e imagens, nem o prazer do discernimento, mas o método, a utilização do trabalho de outros, o capital.⁶

Para eles, no trajeto para a ciência moderna os homens teriam renunciado ao sentido e substituíram o conceito pela fórmula, a causa pela regra e pela probabilidade. Assim, o despertar do sujeito tem por preço o reconhecimento do poder como o princípio de todas as relações. (ADORNO & HORKHEIMER, 1985. p. 24).

Eles enfatizam que ao reduzirmos o pensamento a uma aparelhagem matemática está implícita a ratificação do mundo como sua própria medida. Dessa forma, o que aparece como triunfo da racionalidade objetiva, a submissão de todo ente ao formalismo lógico, teria por preço a subordinação obediente da razão ao imediatamente dado. (ADORNO & HORKHEIMER, 1985. p. 38).

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

Os remadores que não podem se falar estão atrelados a um compasso, assim como o trabalhador moderno na fábrica, no cinema e no coletivo. São as condições concretas do trabalho na sociedade que forçam o conformismo e não as influências conscientes, as quais por acréscimo embruteceriam e afastariam da verdade os homens oprimidos. A impotência dos trabalhadores não é mero pretexto dos dominantes, mas a consequência lógica da sociedade

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

industrial, na qual o fado antigo acabou por se transformar no esforço de a ele escapar.⁷

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

O que não se diz é que o terreno no qual a técnica conquista seu poder sobre a sociedade é o poder que os economicamente mais fortes exercem sobre a sociedade. A racionalidade técnica hoje é a racionalidade da própria dominação. Ela é o caráter compulsivo da sociedade alienada de si mesma. O automóveis, as bombas e o cinema mantêm coeso o todo e chega o momento em que seu elemento nivelador mostra sua força na própria injustiça à qual servia.⁸

O caráter dialético da ação da ciência e da técnica sobre o social – o poder de mudar que é usado para manter uma dominação – também é expresso por Marcuse quando ele analisa o potencial da técnica para a liberação do ser humano:

A estrutura essencial da natureza humana seria alterada; o indivíduo se veria livre das imposições do mundo do trabalho, que cria necessidades e possibilidades estranhas. O indivíduo seria livre para exercer a autonomia acerca de uma vida que seria a sua própria. Se o aparelho produtivo pudesse ser organizado e dirigido para a satisfação das necessidades vitais do ser humano, seu controle poderia muito bem ser centralizado; este controle centralizado não impediria a autonomia individual, mas a tornaria possível.⁹

No entanto, para Marcuse, a realidade apontaria mesmo em outra direção porque o que se torna evidente com o avanço da técnica seria exatamente o oposto: o aparelho produtivo estaria impondo suas necessidades políticas e econômicas para se defender e expandir-se tanto durante o tempo de trabalho quanto nos momentos de lazer do trabalhador, tanto sobre a cultura material quanto sobre a cultura intelectual. Em função de sua base tecnológica, a sociedade industrial contemporânea tenderia assim ao totalitarismo porque esse sistema não é decorrência apenas de práticas políticas, mas poderia muito bem ser o resultado de uma coordenação econômico-técnica, que operaria através da manipulação de necessidades em função de interesses estabelecidos. Esse tipo de coordenação, alertava Marcuse, impediria a emergência de uma efetiva oposição contra o todo. (MARCUSE, 1969, pp.24-25).

Não é apenas uma forma específica de governo ou regras partidárias que geram o totalitarismo, mas também um sistema específico de produção e distribuição, sistema este que pode muito bem ser compatível com “pluralismo” partidário, funcionamento da imprensa e a existência de “poderes antagônicos”.¹⁰

7 Idem, p. 47

8 Ibidem, p. 141

9 MARCUSE, H. A ideologia da sociedade industrial. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1969, p. 24

10 Idem, p. 25

Embora muitos acreditem que as novas técnicas, por seu caráter descentralizado, podem representar um canal para a liberação da humanidade das restrições impostas por um mundo do trabalho cada vez mais normatizado, Marcuse nos lembra que quando mais racional, produtiva, técnica e total se torna a administração repressiva da sociedade, tanto mais inimagináveis se tornam os modos e os meios pelos quais os indivíduos administrados poderão romper sua servidão e conquistar sua própria libertação. (MARCUSE, 1969, p. 28).

As idéias de Adorno, Horkheimer e Marcuse, longe de se diluírem em face da modernidade, continuam a ser compartilhadas por diversos autores. Entre eles, podemos citar Lojkine, que alerta para o fato de que as novas tecnologias de comunicação, ainda que tenham um caráter descentralizador, não estariam promovendo a descentralização dos processos de decisão nas empresas, mas, ao contrário, agravam os conflitos decorrentes da incapacidade das companhias de afrontarem com sucesso seus sistemas de poder:

Mas a revolução informacional não se reduz às potencialidades sociais da microeletrônica; antes, manifesta-se no conjunto de formas novas da informação que ela mobiliza, notadamente nos circuitos da inovação na empresa e nas redes que vinculam indústrias, serviços e pesquisa científica. As múltiplas articulações retroativas entre fabricação e departamento de estudos, os novos problemas da partilha social de inovações científicas, põem inteiramente em causa a circulação linear e unívoca da informação, tal como ela ocorre quer na organização dita “taylorista”, quer no kan-ban. E o que vale para a interatividade informacional, vale igualmente para a relação que se poderia estabelecer entre o kan-ban e a participação democrática dos assalariados nas decisões. As decisões estratégicas, de fato, escapam completamente aos operadores e até mesmo aos supervisores intermediários; os sindicatos japoneses de empresas em nada representam o contrapoder: estão profundamente integrados na gerência empresarial. O mesmo se aplica às relações – particularmente assimétricas – entre grandes empresas contratantes e pequenas e médias empresas que sub-empregam. Aqui, falar de alianças recíprocas seria deixar de lado a dominação total (quase feudal) exercida pelas primeiras.¹¹

Para Lojkine, ao contrário de uma evolução tranqüila e linear rumo ao fim da divisão do trabalho, a salários e empregos “garantidos” e a uma autogestão nas empresas, que viriam naturalmente em decorrência da adoção das novas técnicas, o que testemunhamos é uma profunda crise social tamanho e tão agudo é o conflito atual entre as formas novas de organização técnica do trabalho e a antiga organização social. (LOJKINE, 2002, p. 42).

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

¹¹ LOJKINE, J. A revolução informacional. São Paulo: Cortez, 2002, p. 38

A gestão proveitosa das novas tecnologias de comunicação exige a introdução de critérios cooperativos de produção, que são opostos aos princípios de rentabilidade e hierarquia coercitiva nas empresas. A informática apresenta enormes potencialidades como instrumento de democracia, solidariedade e progresso, mas em uma sociedade emancipada do capitalismo.¹²

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

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

(...) a tecnologia proporciona a grande legitimação a um poder político expansivo que engole todos os âmbitos da cultura. Neste universo a tecnologia proporciona também a grande racionalização acerca da falta de liberdade do homem e demonstra a impossibilidade técnica da realização da autonomia e da capacidade do indivíduo de tomar decisões acerca de sua própria vida. Pois esta ausência de liberdade não aparece nem como irracional nem como política, senão como submissão a um aparato técnico que torna mais cômoda a vida e eleva a produtividade do trabalho. A racionalidade tecnológica respalda a legalidade desse domínio ao invés de eliminá-lo; e o horizonte instrumentalista da razão dá passagem a uma sociedade totalitária de base racional.¹³

A idéia de que as novas tecnologias reduziriam ou eliminariam a divisão do trabalho, extinguindo um dos alicerces do capitalismo, ou seja, a separação entre os que “pensam” e os que “produzem”, já era questionada por Horkheimer:

As funções diretivas da produção – dar ordens, planejar, organizar – foram alçadas à condição de intelecto puro frente às funções manuais da produção, que assumem uma forma mais impura, mais baixa do trabalho, um trabalho de escravos.¹⁴

Para Horkheimer, visões como as de McLuhan, Castells, Hardt e Negri, que defendem o poder revolucionário da técnica, padeceriam do que ele classificou de “decadência da teoria”, que estimularia a submissão aos poderes estabelecidos:

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

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

14 HORKHEIMER, M. Crítica da razão instrumental. Buenos Aires: Sur, 1973, p. 65

Na realidade, não é a teoria, mas a decadência da teoria que estimula a submissão aos poderes estabelecidos, estejam estes poderes representados pelas agências de controle do capitalismo ou pelas [agências de controle] do trabalho. No entanto, e a despeito de toda a sua docilidade, as massas ainda não capitularam completamente ante o ente coletivo. Apesar de que, sob a coação da realidade pragmática atual, a consciência que o homem tem de si identificou-se com sua função no sistema dominante, a repressão desesperada de qualquer outro impulso, em si mesmo e nos demais, leva a explosões de fúria quando ele percebe que um elo desta cadeia está fora do lugar, uma fúria que evidencia todo o ressentimento latente que envolve o ser humano organizacional. Se a repressão fosse abolida, este ressentimento se voltaria contra toda a ordem social que tende a impedir que seus membros compreendam os mecanismos com os quais são reprimidos. Através de toda a história as coações físicas, organizativas e culturais desempenharam sempre o papel que lhes correspondia no processo de integração do indivíduo em uma ordem justa ou injusta.¹⁵

Assim, seria a frágil sustentação teórica de análises como as promovidas por McLuhan, Castells, Hardt e Negri que resultaria na idealização do poder revolucionário das tecnologias, atribuindo a elas uma capacidade de promover mutações significativas – e positivas – nas relações de produção e trabalho inconsistentes com as orientações que marcaram o início e a própria sustentação do modo capitalista de produzir riqueza a partir da exploração do trabalho.

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

Martín-Barbero já antecipava, há alguns anos, a relevância de semelhante investigação quando afirmou:

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

possibilidades de ação e de luta que se apresentam.¹⁶

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

No entanto, a dificuldade para se abarcar um fenômeno como a “comunicação em rede” reside no fato de que este “objeto” é o resultado de várias determinações: pode – e freqüentemente é – ser usado em diversos ambientes (doméstico, empresarial, social), mas não se limita especificamente a nenhum e, muitas vezes, integra-os todos; depende de uma infra-estrutura técnica, mas não se limita a esta e, embora diga respeito à comunicação entre indivíduos, resulta ser uma atividade social.

Por isso, a compreensão das características essenciais das novas técnicas de comunicação no ambiente empresarial – se revolucionam ou se acomodam às determinações dos meios de produção – exige antes estabelecer os territórios onde essa análise será feita, ou seja, exige uma especificação do que são os meios de produção, representados pelas empresas; de que forma a tecnologia fundamenta a infra-estrutura e, por fim, os indivíduos que as usam em suas relações cotidianas de trabalho.

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

Capítulo I – A empresa

Criada com objetivos específicos, como gerar lucro, difundir necessidades, defender interesses ou apoiar estratégias desenvolvimentistas dos Estados-nações que a abrigam, a empresa do mundo capitalista mudou profundamente o cenário político, social, informacional e econômico da humanidade desde que surgiu há mais de quatro séculos. Mas o que é “empresa”? Como surgiu? Por que é como é? Por que razões se converteu na forma clássica de empreender um negócio?

Weber situa a empresa em um universo ainda mais amplo de relações comunitárias, classificando-a como uma estrutura “fechada”, em contraposição a outras instituições que teriam estruturas “abertas”.¹⁷ Assim, por relações “abertas”, podemos entender aquelas acessíveis a todos os que tenham condições de participar delas, pois esse tipo de relação não segrega pessoas ou grupos em função de quaisquer ordenamentos. Supunha-se, por exemplo, que o comércio e o mercado de trabalho eram relações “abertas” uma vez que deles podiam participar todos os que tivessem condições para isso. No entanto, até mesmo nestes universos – comércio e mercado de trabalho –, há ordenamentos claros, que incluem e excluem, o que termina por colocá-los no rol das relações “fechadas”. Weber assinala que toda vez que interessa a um grupo a propagação de uma atividade, ele buscará manter essa atividade através de relações “abertas”, que garantam sua propagação.

Por sua vez, relações “fechadas” são aquelas acessíveis, apenas, a indivíduo ou grupo de indivíduos que aceitem se submeter a determinadas normas e, nesse sentido, praticamente todas as relações circunscritas ao universo capitalista – inclusive familiares – enquadram-se nessa definição. Segundo Weber, o caráter aberto ou fechado pode estar condicionado a valores ou fins determinados através de aspectos como tradição, afetividade ou racionalidade.

Entre as comunidades fechadas, Weber assinala que se podem notar várias razões para esse “fechamento”: a) A participação em comunidades em função de relações familiares determina um fechamento [de relações] em função de tradição; b) Relações pessoais fundadas

17 WEBER, M. *Economia y Sociedad*. Ciudad de Mexico: Fondo de Cultura Economica, 2004. p. 35

em aspectos sentimentais, baseados em sexo ou piedade, determinam um fechamento [de relações] por razões afetivas; c) A participação em comunidades religiosas de caráter estrito determina um fechamento [de relações] em função de valores; d) A participação em comunidades ou associações econômicas (empresas) de caráter monopolista ou plutocrático determina um fechamento [de relações] em função do racionalismo exigido para se alcançar determinados fins. (WEBER, 2004. p. 36)

Assim, segundo Weber, por “empresa” devemos entender uma ação que persegue fins de um determinado tipo e de um modo contínuo. Nesse sentido, sob o conceito “empresa” se inclui, naturalmente, a realização de atividades políticas ou assuntos relativos a uma união, sempre que estas atividades tiverem como característica principal a continuidade na perseguição de determinados fins. (WEBER, 2004. p. 42).

Mas, antes que nos deixemos levar pela certeza de que as empresas são relações sociais do tipo “fechadas”, originadas exclusivamente em comunidades ou associações econômicas, como seria natural pensar, Weber vai nos mostrar que os processos de fechamento que marcam as organizações empresariais têm origens muito mais complexas e podem envolver características familiares (tradição), pessoais (afetividade) e religiosas (princípios, éticas e valores), em associação a interesses comerciais específicos. Por isso,

(...) a moderna organização racional das empresas capitalistas não teria sido possível sem dois outros fatores importantes em seu desenvolvimento: “a separação dos negócios da moradia da família, fato que domina completamente a vida econômica e, estritamente ligada a isso, a contabilidade racional”.¹⁸

Se a separação do negócio da residência da família é um aspecto social que contribui para mudar a característica básica do empreendimento – que deixa de ser familiar e local para se tornar anônimo e global – é na contabilidade racional que reside a mudança mais importante. Isso significa que a organização empresarial se tornou dependente da ciência moderna, em especial das ciências naturais fundadas na matemática e em experimentações exatas e racionais, o que, em muitos sentidos, explica os percursos organizacionais subseqüentes que levaram à invenção de todo tipo de máquinas – inclusive técnicas e sistemas de gestão e computadores – com o objetivo de garantir eficiência de cálculo e racionalização de princípios.

18 WEBER, M. A ética protestante e o espírito do capitalismo. São Paulo: Martin Claret, 2006. p.29

Weber reconhecia a importância do fator econômico no processo de racionalização da sociedade, mas afirmava que não se devia olhar esse processo apenas por este ângulo. Para ele, os fatores econômicos foram estabelecidos tanto por premissas técnicas e de direito racionais como por influência de forças mágicas e religiosas, influências estas formativas de conduta. (WEBER, 2006. p. 32).

Seguindo-se essa lógica, a economia capitalista moderna seria um imenso universo no qual o indivíduo nasce e que se lhe afigura, ao menos como indivíduo, como uma ordem das coisas inalterável, na qual ele tem de viver. Esse universo força o indivíduo, à medida que ele esteja envolvido no sistema de relações de mercado, a se conformar às regras de comportamento capitalistas porque o empresário que afrontar essas normas por muito tempo será inevitavelmente varrido do cenário econômico, assim como um operário que relute em aceitar as regras de trabalho será inevitavelmente demitido. Weber acredita que é reducionismo supor que tais idéias surgem como reflexo ou como superestrutura de uma determinada situação econômica pelo simples fato de que o espírito capitalista já existia antes mesmo do surgimento da ordem capitalista ou, em outras palavras, a ordem capitalista surge em decorrência da lenta e gradual gestação de um “espírito” que a precedeu. (WEBER, 2006. p. 51).

Tragtemberg nota que essa é uma crítica que Weber endereça a Marx e Engels, mas equivocava-se porque:

(...) é claro que Marx e Engels não simplificaram a causalidade econômico-social a esse ponto. Engels lembra que o desenvolvimento político, literário, artístico, entre outros, assenta-se sobre o desenvolvimento econômico. Contudo, todos estes atuam igualmente uns sobre os outros, assim como sobre a base econômica. Não é verdade, portanto, que a situação econômica seja a causa, que só ela seja ativa e tudo o mais passivo. Para Engels, o fator dominante na História é, em última instância, a produção e reprodução da vida real.¹⁹

O espírito do capitalismo – Para Weber, uma ética religiosa – em especial a protestante, mas não apenas ela – incumbiu-se de produzir e reproduzir um tipo específico de indivíduo que, entre outros atributos, tinha uma elevada capacidade de concentração e considerava o trabalho como um fim em si mesmo, como uma vocação, como a melhor forma de glorificar a Deus. Esta ética religiosa, que é em essência uma ética formativa, educativa e social, difundiu-se através de processos de interação familiar e educacional e criou um tipo

19 TRAGTENBERG, M. Burocracia e ideologia. São Paulo: Editora Unesp, 2006, p. 250

particular de trabalhador especialmente adaptado para o trabalho em empreendimentos comerciais e industriais.

Por serem pessoas com boa educação, extremamente disciplinadas e focadas, que executavam com objetividade o que lhes era pedido e viviam de modo frugal, sem ostentação, criaram as condições para que os empreendimentos aos quais se dedicavam obtivessem sucesso através de uma produção mais eficaz e a custos mais baixos. A habilidade de concentração mental, o sentimento do dever, combinados a uma economia rígida, que antecipa a possibilidade de altos ganhos, um frio autocontrole e frugalidade, aumentavam enormemente o desempenho dessas pessoas, tornando-as, por assim dizer, seres humanos talhados para o trabalho nas empresas que vieram a desenvolver e consolidar o capitalismo como sistema de produção dominante da contemporaneidade. O trabalho como um fim em si mesmo – e não com o objetivo do gozo – é uma vocação absolutamente necessária ao capitalismo, sem a qual este modo de produção não teria tido êxito em se instalar com tamanha abrangência e profundidade. (WEBER, 2006, p.55).

Mas esta visão de seres humanos com vocação ascética, talhados por uma religião e idealmente preparados para o trabalho em empresas que visam a acumulação não é uma construção que encontramos primeiramente em Weber. Marx já havia escrito que:

A economia nacional [proposta por Adam Smith], esta ciência da riqueza é, por isso, ao mesmo tempo, ciência do renunciar, da indigência, da poupança e ela chega efetivamente a poupar ao homem a carência de ar puro ou de movimento físico. Esta ciência da indústria maravilhosa é, simultaneamente, a ciência da ascese e seu verdadeiro ideal é o avaro ascético, mas usurário, e o escravo ascético, mas produtor. (...) O seu ideal moral é o trabalhador que leva uma parte de seu salário à caixa econômica e ela encontrou mesmo para esta sua idéia predileta uma arte servil. Levou-se sentimentalismo para o teatro. Por isso, ela é – apesar de seu aspecto mundano e voluptuoso – uma ciência efetivamente moral, a mais moral de todas as ciências; a auto-renúncia, a renúncia à vida, a todas as carências humanas, é a sua tese principal.²⁰

No passado, as empresas que focaram a produção, organizaram os trabalhadores, cobraram qualidade, reduziram preços e reinvestiram os lucros no negócio, simplesmente destruíram aquelas que deixavam as pontas do negócio soltas e reaplicavam os lucros nos bancos ou na manutenção de uma vida de luxo para seus proprietários, como era o caso da maioria dos negócios artesanais administrados por famílias. (WEBER, 2006. p. 59).

E, muito embora Weber veja nisso um movimento social, é inequívoca a constatação

20 MARX, K. Manuscritos Econômico-Filosóficos. São Paulo: Boitempo, 2004. pp.141-142.

de que esse movimento apoiou-se em um tipo específico de personalidade, uma personalidade gerada por uma ética religiosa que produziu e reproduziu milhares e milhares de pessoas – como que produzidas em série – com os mesmos princípios éticos, morais, religiosos, evidenciando, ao final, a força geradora de uma idéia e como ela contagia o mundo e termina por determinar a realidade. No entanto, a burocracia que foi gerada por essa maneira articulada e racional de ver o mundo rapidamente transformou-se em uma “gaiola de ferro” que aprisionou em seu interior as esperanças de liberdade do ser humano.

A penetração dessa ética religiosa no universo dos negócios foi tão profunda e determinante que levou ao crescente desenvolvimento de padrões organizacionais focados em racionalidade, hierarquia e controle que resultaram na criação de micro-realidades, universos artificiais que se justificam e bastam a si mesmos, onde a vida dos indivíduos flui em meio às normatizações do trabalho e da conduta pessoal.

O controle do tempo é a marca desse micro-universo social chamado empresa capitalista. Segundo Hassard,²¹ a concepção linear do tempo – e não a circular, como na antiguidade – é a que domina as atividades da economia industrial. É durante o desenvolvimento do capitalismo industrial que o tempo de duração do trabalho substituiu a tarefa como principal unidade de produção. Conseqüentemente, o paradigma linear quantitativo – que estabelece a linearidade do tempo e a sua transformação em mercadoria – dá conta da prática das sociedades industriais, onde a grande maioria dos operários não só é submetida a horários rígidos, mas é remunerada à base de unidades de tempo, isto é, paga por hora, por jornada, por semana, por mês ou por ano. A onipresença dos relógios nas fábricas dá a impressão de que os operários fornecem antes “tempos” do que competências, que eles vendem seu tempo de trabalho mais do que seu trabalho. O tempo aparece a partir de então como uma mercadoria que se pode ganhar, economizar ou gastar.

É justamente no interior desse “tempo organizacional” que as práticas dos indivíduos são constantemente registradas, mensuradas e avaliadas. Ao apontar um detalhe que ele acredita explicar a “mentalidade calvinista”, Weber evidencia o elo que une a empresa moderna às suas origens: “um certo tipo de livro de contabilidade religiosa”.

(...) esse produto extraordinário da mentalidade calvinista era comum nos círculos mais entusiastas da igreja reformada e em alguns segmentos de

21 HASSARD, J. Tempo de trabalho, outra dimensão esquecida nas organizações, in CHANLAT, J. O indivíduo nas organizações. São Paulo: Atlas, 1996. p. 181

catolicismo moderno, sobretudo na França, principalmente sob influência dos jesuítas. No catolicismo, porém, tinha o propósito de complementar a confissão ou de dar ao 'directeur de l'amê' uma base para a direção autoritária do cristão (principalmente das mulheres), enquanto o cristão reformado sentia o seu próprio pulso com a ajuda deste diário. Ele é mencionado por todos os moralistas e teólogos e a manutenção de livros estatísticos onde Benjamin Franklin tabulava seus progressos nas diversas virtudes é um exemplo clássico. Por outro lado, a velha idéia medieval do livro contábil de Deus é levada por Bunyan ao extremo e característico mau gosto de comparar a relação do pecador com o seu Deus à que existe entre o freguês e o lojista.²²

O controle das atividades humanas no interior das empresas, a exigência de uma disciplina estrita, tem, segundo Weber, uma origem militar, pois seria a disciplina do exército aquela que deu origem a toda disciplina.²³ Para ele, a organização econômica em grande escala é o segundo grande agente que prepara os homens para a disciplina, pois “nenhuma organização histórica e transitiva liga as oficinas e o trabalho de construção faraônicos (por menos detalhes que se conheçam sobre a sua organização) com a plantação romano-cartaginesa, as minas de fins da Idade Média, as plantações escravistas das economias coloniais e, finalmente, a fábrica moderna. Todas elas, porém, têm em comum o elemento da disciplina”.²⁴

Para Weber, no entanto, o sistema psicossocial do ser humano pode sim ser “adaptado” com sucesso a processos de produção onde as demandas por disciplina são permanentes e crescentes. Sua análise sobre a “lucratividade ótima do trabalhador individual” – que reduz o operário a músculos “que funcionam separadamente” - serve como base para toda a argumentação moderna sobre “gestão de recursos humanos” e implementação de soluções de tecnologia da informação.

Com a ajuda de métodos de mensuração adequados, a lucratividade ótima do trabalhador individual é calculada como a de qualquer meio material de produção. À base desse cálculo, o sistema americano de “administração científica” obteve os maiores triunfos no condicionamento e treinamento racional do comportamento de trabalho. As conseqüências finais são obtidas com a mecanização e disciplina da fábrica, e o aparato psicofísico do homem se ajusta completamente às exigências do mundo exterior, das ferramentas, das máquinas – em suma, a uma “função” individual. O indivíduo é destituído de seu ritmo natural, determinado pela estrutura de seu organismo; seu aparato psicossocial é adaptado a um novo ritmo através de uma especialização metódica de músculos que funcionam separadamente, e estabelece-se uma economia ótima de forças correspondente às condições de

22 WEBER (2006), p. 96

23 Como constata Tragtenberg, o conceito da disciplina social, cuja origem Weber vê no Exército, também é uma construção de Marx, que escreveu em O Capital: “Certas relações econômicas, tais como o trabalho assalariado e o maquinismo, desenvolveram-se por via militar e nos Exércitos antes de se desenvolverem no seio da sociedade burguesa”. TRAGTENBERG, 2006, p. 250

24 WEBER, M. Ensaios de sociologia. Rio de Janeiro: LTC, 2002. p. 182

trabalho. Todo esse processo de racionalização, na fábrica como em toda parte, e especialmente na máquina estatal burocrática, é paralelo à centralização dos implementos materiais de organização no poder discricionário do senhor. O avanço sempre crescente da disciplina processa-se irresistivelmente com a racionalização do atendimento das necessidades econômicas e políticas.²⁵

Por essa razão, Tragtemberg assinala que Weber é tributário da ideologia liberal, uma vez que esse “ethos” percorre toda sua obra.

[A concepção de neutralidade técnica de Weber] aparece paralela à industrialização extensiva fundada na reprodução do trabalho simples e na reprodução ampliada do capital, após a Revolução Industrial. Justamente quando as coisas aparecem como objetos técnicos, no qual o próprio homem está incluído na sua determinação social como trabalhador, é que a ideologia da neutralidade axiológica técnica é fundamentada.²⁶

Mas não devemos tirar o mérito de Weber por ter enxergado que o avanço crescente da disciplina articula-se de modo irresistível com a racionalização do atendimento das “necessidades” econômicas e políticas da sociedade. Ianni aponta claramente esse fenômeno quando escreve:

O processo de desenvolvimento do capitalismo é um processo de racionalização. Aos poucos, as mais diversas esferas da vida social são burocratizadas, organizadas em termos de calculabilidade, contabilidade, eficácia, produtividade e lucratividade. (...) A racionalidade originada com o mercado, a empresa, a cidade, o Estado e o direito tende a organizar progressivamente os mais diversos círculos de relações sociais, compreendendo os grupos sociais e as instituições em que se inserem, das fábricas às escolas, da agência do poder estatal à família, dos sindicatos aos partidos políticos, dos movimentos sociais às correntes de opinião pública.²⁷

Para Ianni, a metáfora da “gaiola de ferro” de Weber torna-se, assim, uma realidade cotidiana, prosaica e generalizada, à medida que se desenvolvem as tecnologias de produção e reprodução material e espiritual, envolvendo progressivamente todos os círculos da vida social e funcionando, cada vez mais, como técnicas de controle. Dessa forma, toda a vida do indivíduo, da empresa à escola, do mercado ao Estado, da Igreja à família, é progressivamente organizada e dinamizada pelas tecnologias da racionalização, compreendendo recursos das ciências naturais e sociais, da cibernética à psicologia. À medida que corre o século XX, atravessando guerras e revoluções, nacionalidades e nações, culturas e civilizações, o capitalismo intensifica e generaliza o desencantamento do mundo. (IANNI, 2000. p. 167).

Organizações empresariais são aparatos, técnicas, sistemas e micro-realidades que

25 Idem, p. 183

26 TRAGTENBERG, 2006, p. 252

27 IANNI, O. Teorias da Globalização. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2000, pp. 145-146

envolvem o ser humano e o colocam a serviço de estruturas pré-configuradas voltadas para a produção ou prestação de serviços. Essas estruturas se tornam visíveis, como assinala Fleury, no processo de trabalho:

A análise da organização do processo de trabalho, em suas componentes tecnológica e social, como forma de gestão da força de trabalho, possibilita a identificação das categorias presentes na relação de trabalho. Subsídia, também, o mapeamento das relações de poder entre as categorias de empregado e entre áreas da organização.²⁸

Mas estes aparatos, estas “gaiolas de ferro”, estes processos e métodos de organização do trabalho apenas aparentam possuir uma lógica interna imperturbável. Na verdade, as companhias são palcos de conflitos constantes, ora articulados, ora desarticulados, coordenados ou caóticos, resultado direto da ação de indivíduos ou grupos de indivíduos que visam tanto controlar os recursos e os processos de decisão quanto impedir que outros os controlem.

Weber assinala que uma associação é sempre, em algum grau, uma associação de dominação em função da simples existência de um quadro administrativo, uma dominação que se deve entender como a possibilidade de encontrar obediência a uma dada ordem, seja qual for o seu conteúdo, entre pessoas dadas.

Para ele, as bases de legitimidade da dominação podiam ser descritas como “a dominação legal, que se dá através das normas; a dominação tradicional, que se dá em virtude de crença na santidade das ordenações e dos poderes senhoriais; e a dominação carismática, que se dá em virtude de devoção afetiva à pessoa do senhor”.²⁹

No âmbito das empresas, entre estes três tipos de dominação é a “dominação legal” a mais perceptível, ou seja, os indivíduos têm que atuar como determinam as normas apenas porque assim o determinam as normas. Segundo Weber, na dominação legal obedece-se à pessoa não em virtude do seu direito próprio, mas em função de uma regra estabelecida, que determina ao mesmo tempo quem e em que medida se deve obedecer. Até mesmo aquele que manda obedece também a uma regra no momento em que emite uma ordem: obedece à “lei” ou a um “regulamento” de uma norma formalmente abstrata. O tipo daquele que manda é o “superior”, cujo direito de mando está legitimado pelas regras no âmbito de uma competência concreta, cuja legitimação e especialização se baseiam na utilidade objetiva e nas exigências

28 FLEURY, M.T. & FISCHER, R. (Orgs.) Cultura e poder nas organizações. São Paulo: Atlas, 1996, pp.24-25.
29 WEBER, M. Metodologias das Ciências Sociais. São Paulo: Cortez, 2001. p. 349-354

profissionais estipuladas para a atividade do funcionário (WEBER, 2001. p. 350). O engenheiro chefe, o secretário de redação, o piloto de aeronaves, o supervisor técnico, o médico chefe são alguns exemplos do superior que tem direito de mando legitimado por suas competências.

Para Weber, o exercício da dominação se concretiza através do “poder” que, segundo ele, tinha como significação a “imposição de uma vontade”:

Poder significa a possibilidade de impor a própria vontade [a outro], dentro de uma relação social, ainda que contra toda a resistência, e seja qual for o fundamento dessa ação.³⁰

Se, por um lado, o exercício do poder significa a “imposição de uma vontade”, por outro, esse poder só se concretizará se encontrar alguém que, movido por um princípio da disciplina, acate a ordem e se submeta ao poder. Dessa forma, como contrapartida ao poder, Weber enxerga a disciplina, que significa a possibilidade de encontrar obediência a uma ordem, por parte de um conjunto de pessoas que, em virtude de atitudes arraigadas, seja pronta, simples e automática. O conceito de disciplina encerra o de uma “obediência habitual” por parte das massas sem uma resistência ou crítica. (WEBER, 2004. p. 43).

No entanto, dominação, poder e disciplina, seguindo a trilha aberta por Weber, não podem ser considerados de forma estanque no interior de uma empresa porque é evidente que só é possível exercer uma dominação quando pensamos poder e disciplina como dois pólos de uma mesma relação. Ainda que as idéias de Weber tenham servido como base para muitas das definições sobre dominação, poder e disciplina encontradas em muitos livros de administração de empresas, essa definição equivoca-se ao dar ao poder uma feição concreta, localizando-o em um determinado ponto da estrutura empresarial.

Foucault enxergou melhor a dinâmica do poder quando afirmou:

(...) a tática disciplinar se situa sobre o eixo que liga o singular e o múltiplo. Ela permite ao mesmo tempo a caracterização do indivíduo como indivíduo e a colocação em ordem de uma multiplicidade dada. Ela é a condição primeira para o controle e o uso de um conjunto de elementos distintos: a base para uma microfísica de um poder que poderíamos chamar “celular”.³¹

E como este poder “celular” – que bem poderíamos definir “poder em rede” porque é exatamente deste modo que se estrutura – penetra no interior da empresa, unindo o singular

30 WEBER (2004), p. 43.

31 FOUCAULT, M. Vigiar e Punir. Petrópolis: Vozes, 1987. p. 127

(indivíduo) ao múltiplo (empresa)? Para Foucault são as regras, as normas, os códigos de conduta que cumprem esta função porque eles fixam a apropriação do trabalho dos operários durante um tempo determinado usado como base para a remuneração. A título de exemplo, ele registra as normas determinadas por uma indústria de D'Aboise, ainda no século XIX:

Em 1830, o “Projet de règlement pour la fabrique d'Aboise” fixava as seguintes normas: “É expressamente proibido durante o trabalho divertir os companheiros com gestos ou de outra maneira, fazer qualquer brincadeira, comer, dormir, contar histórias e comédias, e mesmo durante a interrupção para a refeição não será permitido contar histórias, aventuras ou outras conversações que distraiam os operários de seu trabalho; é expressamente proibido a qualquer operário, e sob qualquer pretexto que seja, introduzir vinho na fábrica e beber nas oficinas”. (...) O tempo medido e pago deve ser também um tempo sem impureza nem defeito, um tempo de boa qualidade, e durante todo o seu transcurso o corpo deve ficar aplicado a seu exercício. A exatidão e a aplicação são, com a regularidade, as virtudes fundamentais do tempo disciplinar.³²

Esta contextualização de “poder organizacional” rompe com a visão de um núcleo central de onde essa “força” quase imaterial emana e dilui o exercício do poder entre as diversas normas que as empresas criam e usam para regulamentar as relações internas e também com o mundo exterior. Horários de entrada e saída; uso de crachá e uniforme para acessar as dependências da empresa; uso de nomes e senhas para acessar sistemas; formulários preenchidos em letra de forma ou à máquina em uma, duas ou mais vias para solicitações de equipamentos ou materiais para a execução do trabalho; formulários para solicitação de férias; formulário para solicitação de reembolsos com as aprovações – assinadas e carimbadas – pelas gerência superior imediata e pela gerência da gerência superior imediata; autorização para acesso de visitante às dependências da empresa; proibição de acesso à empresa com celulares com câmeras fotográficas ou notebooks de terceiros; vagas demarcadas para diretores; restaurantes específicos e separados para operários e o grupo de gestão; banheiros separados; além de milhares de outras normas específicas segundo a área de atuação da empresa regulamentam profundamente a vida organizacional.

O poder na vigilância hierarquizada da disciplina não se detém como uma coisa, não se transfere como uma propriedade; funciona como uma máquina. E se é verdade que sua organização piramidal lhe dá um “chefe”, é o aparelho inteiro que produz “poder” e distribui os indivíduos nesse campo permanente e contínuo. (FOUCAULT, 1987. p.48).

Empresas e normas – Assim, o que constatamos é que as empresas nascem

32 Idem, p. 129

amparadas em tecnologias específicas e com determinados objetivos econômicos. Mas seu desenvolvimento é influenciado, também, por relações familiares (tradição), pessoais (afetivas) e religiosas (ética, princípios e valores), que se inter-relacionam para dar feições específicas a cada empreendimento. Essas características se projetam no tempo e sobrevivem mais ou menos intactas, constantemente pressionadas por mudanças econômicas, sociais e políticas que intervêm em seu desenvolvimento e demandam adaptações que tanto podem levar à mudança quanto à extinção. O poder no âmbito das empresas não é monolítico, como se imaginava, mas depende, essencialmente, de todo um sistema de normas, regras e padrões operacionais e de conduta para se tornar efetivo, sendo mais ou menos aceito pelos grupos que as integram.

Dado o fato de que a empresa capitalista aplica o poder através de normatizações, Foucault assinala que começará a se impor então, gradativamente, o que ele classifica de “poder da norma”, com todas as conseqüências que isso acarreta ao universo empresarial como, principalmente, a necessidade de se estabelecer sistemas e processos de vigilância para garantir o cumprimento das regras. Segundo ele, na essência de todos os sistemas disciplinares funciona um pequeno mecanismo penal, beneficiado por uma espécie de privilégio de justiça, com suas leis próprias, seus delitos especificados, suas formas particulares de sanção e suas instâncias de julgamento. (FOUCAULT, 1987. p. 149).

Então, as disciplinas estabelecem uma “infrapenalidade”, quadriculando um espaço deixado vazio pelas leis e qualificando e reprimindo um conjunto de comportamentos que escapa aos sistemas estatais de castigo que são indiferentes aos aspectos internos da vida em uma organização empresarial. (FOUCAULT, 1987. p. 149). Assim sendo,

(...) aparece, através das disciplinas, o poder da Norma. Nova lei da sociedade moderna? Digamos antes que desde o século XVIII [esse poder] veio unir-se a outros poderes abrigando-os a novas delimitações como o da Lei, o da Palavra, do Texto, o da Tradição.³³

A materialização dos processos de vigilância para garantir o cumprimento das normas não tarda, então, a tomar forma. Para Foucault, o “sistema” que melhor evidencia essa vocação para a vigilância no seio das organizações, sejam elas penais, hospitalares ou empresariais, é o “panóptico” de Bentham, um modelo de vigilância arquitetônico que ele descreve assim:

33 Idem, p. 153.

O panóptico de Bentham é a figura arquitetural dessa composição [de poder]. O princípio é conhecido: na periferia, uma construção em anel; no centro, uma torre; esta [a torre] é vazada de largas janelas que se abrem sobre a face interna do anel; a construção periférica é dividida em celas, cada uma atravessando toda a espessura da construção. As celas têm duas janelas, uma para o interior, correspondendo às janelas da torre; outra, que dá para o exterior, permite que a luz atravesse a cela de lado a lado. Basta então colocar um vigia na torre central, e em cada cela trancar um louco, um doente, um condenado, um operário ou um escolar. Pelo efeito de contra-luz, pode-se perceber, da torre, recortando-se exatamente sobre a claridade, as pequenas silhuetas cativas nas celas da periferia.³⁴

Quadro 1: O panóptico idealizado por Jeremy Bentham

Interior da Penitenciária de Stateville, Estados Unidos, construída no Século XX de acordo com modelo Panóptico de Bentham. Fonte: FOUCAULT, Michel. *Vigiar e Punir*. Petrópolis, Vozes, 1987

Segundo Foucault, o efeito mais importante do “panóptico” é o de induzir no detento, louco ou trabalhador um estado consciente e permanente de visibilidade que assegura o funcionamento automático do poder. O sistema faz com que a vigilância seja permanente em seus efeitos, ainda que seja descontínua em sua ação porque a perfeição do poder tende a tornar pouco necessário seu exercício. (FOUCAULT, 1987. p. 166).

Esse aparelho – utilizado em larga escala em prisões e até indústrias no século XIX, mas que persiste intocado até os dias de hoje – torna-se, assim, uma máquina de criar e sustentar uma relação de poder independente daquele que o exerce porque os detentos, ou loucos e os trabalhadores vivem uma situação na qual eles mesmos são participantes e não meros alvos. Esse poder “arquitetural” ou “normativo” torna desnecessário o exercício permanente do poder porque ele atua fundamentado na certeza de que o detento, o louco ou trabalhador se sentirão sempre vigiados, o que basta para garantir o funcionamento do

34 FOUCAULT, 1987. p. 166.

sistema. Para Foucault,

[O panóptico é um] dispositivo importante, pois automatiza e desindividualiza o poder. Este tem seu princípio não tanto numa pessoa quanto numa certa distribuição concertada de corpos, das superfícies, das luzes, dos olhares; numa aparelhagem cujos mecanismos internos produzem a relação na qual se encontram presos os indivíduos. As cerimônias, os rituais, as marcas pelas quais se manifesta no soberano o mais-poder são inúteis. Há uma maquinaria que assegura a dissimetria, o desequilíbrio, a diferença. Pouco importa, conseqüentemente, quem exerce o poder. Um indivíduo qualquer, quase tomado ao acaso, pode fazer funcionar a máquina: na falta do diretor, sua família, os que o cercam, seus amigos, suas visitas, até seus criados. Do mesmo modo que é indiferente o motivo que o anima: a curiosidade de um indiscreto, a malícia de uma criança, o apetite de saber de um filósofo que quer percorrer esse museu da natureza humana, ou a maldade daqueles que têm prazer em espionar e em punir. Quanto mais numerosos esses observadores anônimos e passageiros, tanto mais aumentam para o prisioneiro o risco de ser surpreendido e a consciência inquieta de ser observado. O panóptico é uma máquina maravilhosa que, a partir dos desejos mais diversos, fabrica efeitos homogêneos de poder.³⁵

Assim, o exercício do poder se dá através de mecanismos de disciplina que são portadores de um discurso que não pode ser o do Direito, pois representam interesses particulares. O discurso da disciplina é um discurso da regra, não da regra jurídica, mas da norma. As disciplinas vão definir um código que não será o da lei, mas o da normalização; irão se referir a um horizonte teórico que não pode ser de maneira alguma o edifício do Direito, mas o domínio das ciências humanas; a sua jurisprudência será a de um saber clínico.

36

Ainda assim, o que tornou o “panóptico” – e todos os sistemas que herdaram este conceito e que veremos adiante – o sistema ideal de vigilância nas empresas não é apenas o fato de homogeneizar o poder, mas, também, sua capacidade de promover uma ampla sensação de vigilância a custos significativamente baixos.

Sociedade de normalização – O poder nas empresas flui através destas normas o que, segundo Foucault, explica o funcionamento global daquilo que ele chama de “sociedade de normalização”. Para ele, as normalizações disciplinares chocam-se cada vez mais frequentemente com os sistemas jurídicos da soberania: a incompatibilidade de umas com os outros é cada vez mais nítida, o que torna evidente o conflito entre o modo com as sociedades se organizam dentro e fora das organizações, sejam elas prisões, hospitais psiquiátricos ou empresas. Há um universo de direitos, princípios e valores fora das organizações e outro,

35 Idem, p. 167.

36 FOUCAULT, M. Microfísica do poder. Rio de Janeiro: Graal, 1979. p. 190

completamente diferente, dentro das organizações.

Chegamos, assim, à essência mesmo do que chamamos de empresa que é a gestão de recursos, máquinas e pessoas através de processos de normatizados. Normas, regras, processos, diretrizes, padrões, nomenclaturas, “livros de contabilidade religiosa”, avaliações de desempenho: organizar é normatizar.

Segundo Mészáros, Marx entendia as normas como necessidades essenciais ao funcionamento da sociedade, mas jamais estruturas inerentes ao ser humano. Fossem elas necessidades “interiores” do homem, não haveria nenhuma necessidade de impô-las externamente. A existência da lei é, assim, a prova prática da impotência da moral com respeito ao funcionamento da sociedade. Prova que as necessidades sociais do homem como membro particular da sociedade não se tornaram necessidades interiores do indivíduo real, mas permaneceram externas a ele como “necessidades da sociedade”. A existência continuada da legalidade é também uma prova de sua própria impotência nesse sentido fundamental: ela é totalmente incapaz de transformar essas “necessidades da sociedade” externas em necessidades internas do indivíduo real.³⁷

A relevância da normatização para o mundo organizacional pode ser compreendida quando percebemos que os padrões de qualidade mundialmente difundidos como a ISO 9000 (produção), ISO 14000 (meio ambiente) e ISO 20000 (tecnologia) e a futura ISO 26000 (responsabilidade social) são definidos por uma entidade mundial chamada “International Standards Organization” ou Organização de Padrões Internacionais.

A questão que se impõe é de que forma a “revolução informacional”, que toma forma através dos processos ditos de “comunicação em rede”, penetra em empresas que nasceram, se desenvolveram e se consolidaram através da prática sistemática da normatização? Será possível que, contrariando todo um processo histórico que evidencia o avanço dos controles e da normatização no âmbito das companhias e da sociedade, devemos crer que a novíssima “sociedade em rede” representa de fato uma mudança radical nesse padrão apenas em função do fato de que a tecnologia possibilita a descentralização do poder, das normas e dos controles?

Fordismo e Toyotismo – Podemos delinear uma resposta a essa pergunta observando

37 MÉSZÁROS, I. A teoria da alienação em Marx. São Paulo: Boitempo, 2006, p. 171

a importância das normas para os dois modelos de produção mais encontrados em todo o mundo, o Fordismo e o Toyotismo.

Nascido ao final do século XIX, o Fordismo (derivado das idéias de Henry Ford, fundador da Ford Motors Company) deu ao mundo a linha de produção e tornou-se sinônimo de produção em massa. Para este modelo de produção, importa a fabricação em massa, ao menor custo possível, para baratear o custo final do produto ao consumidor, ampliando assim o mercado potencial. Do universo dos automóveis este conceito passou a ser aplicado à produção de tudo o mais, de lâminas de barbear a aparelhos de televisão, sanduíches e preservativos.

Já o Toyotismo (desenvolvido a partir das idéias de Taiichi Ohno, um funcionário da indústria têxtil japonesa Toyoda, que deu origem à montadora de automóveis Toyota), surgiu ao final da II Guerra e tornou-se sinônimo de “produção flexível”, preconizando a produção do número de carros demandado pelo mercado – nas cores, tamanhos e formatos definidos pelos clientes - através da utilização de normas de produção como polivalência de empregados, chegada das peças na linha de produção no momento em que são necessárias e, como consequência disto, baixíssimos níveis de estoque e custos operacionais.

Para Ford, estandardização, em seu verdadeiro sentido, é a união dos melhores atributos de uma mercadoria com os melhores aspectos da produção, com o objetivo de que a melhor mercadoria seja produzida em quantidade suficiente e ao menor custo para o consumidor. Estandardizar ou padronizar um método significaria, então, escolher o melhor método entre diversos métodos e usá-lo. Dessa forma, estandardização significaria, em essência, nada menos do que regulamentação.³⁸

Ford defendia o fenômeno da estandardização das críticas daqueles que viam, já nos primórdios da indústria de massa, uma tendência à padronização de produtos e serviços, algo que ainda hoje nos recusamos a enxergar claramente em função das ações de diferenciação que as indústrias promovem quase que exclusivamente através da publicidade e da propaganda. Segundo ele, a indústria atuava – e certamente ainda atua – sob o impulso da habilidade de uma “consciência da engenharia”, que melhorava rapidamente os padrões. Por isso, ele acreditava que a estandardização, ao invés de significar uma barreira contra

38 FORD, H. Today and Tomorrow. New York: Productivity Press, 2003. p. 73

melhorias, era uma fundação necessária sobre a qual seriam erguidas “as melhorias do amanhã”. (FORD, 2003, p. 73). Ao defender a estandardização da acusação de que ela tornaria “tudo igual”, Ford assinalou:

Aqueles que não estão familiarizados com os processos e os problemas da indústria imaginam um mundo estandardizado como algo onde todos viverão no mesmo tipo de casa, usaremos o mesmo tipo de roupa, comeremos o mesmo tipo de comida e todos pensarão e agirão da mesma forma. Este seria um mundo de prisão, um mundo que só seria possível se todos os seres humanos simplesmente parassem de pensar. É difícil imaginar como um mundo como esse poderia dar certo, uma vez que se todos pensarem da mesma forma, coisas como liderança deixarão de existir.³⁹

Sennet⁴⁰, por exemplo, acredita que esse “mundo” que Ford considerava “irrealizável” já é o nosso mundo, pois não há dúvidas de que vivemos em um mundo estandardizado onde produtos como automóveis, celulares e uma infinidade de outros bens de consumo são produzidos em plataformas, com pouquíssima diferenciação entre si exceto no preço e na forma como são vendidos através da propaganda de massa.

Mas Ford sabia o risco que corria com a normatização, pois chegou mesmo a advertir:

Temos que ser cautelosos ao fixar uma norma porque é consideravelmente mais provável estabelecer uma norma errada do que uma norma certa. Há aquela normatização que fixa a inércia e aquela normatização que cria as condições para o progresso. É esse o risco de tratar a normatização de forma leviana.⁴¹

Produção flexível - Ohno, o criador do “Toyotismo”, ou modelo “flexível e produção”, declara em seu livro que se Ford estivesse vivo “estaria, com certeza, orientando-se na mesma direção da Toyota”.⁴² Isso porque, segundo ele, Ford era um “racionalista nato”, o que o levaria a melhorar seu sistema de produção até torná-lo semelhante ao que é hoje adotado mundialmente pela Toyota.

Na Toyota, as normatizações são ainda mais evidentes e profundas, administrando toda a produção de automóveis e as relações entre máquinas e pessoas. O sistema de “kanban”, que Ohno explica no quadro a seguir, evidencia o quanto o processo da Toyota é dependente de normatizações.

39 Idem, p. 72

40 SENNET, R. A Cultura do Novo Capitalismo. Rio de Janeiro: Record, 2006. Veja especialmente o capítulo “A política do consumo e o consumo da política”.

41 FORD, 2003. p. 71

42 OHNO, T. O sistema Toyota de produção. Porto Alegre: Bookman, 1997. p. 108

Quadro 2: Sistema “kanban”

<i>Funções do kanban</i>	<i>Regras para utilização</i>
● Fornecer informação sobre apanhar ou transportar	● O processo subsequente apanha o número de itens indicados pelo kanban no processo precedente
● Fornecer informação sobre a produção	● O processo inicial produz itens na quantidade e sequência indicadas no kanban
● Impedir a superprodução e o transporte excessivo	● Nenhum item é produzido ou transportado sem um kanban
● Servir como uma ordem de fabricação afixada às mercadorias	● Serve para afixar um kanban às mercadorias
● Impedir produtos defeituosos pela identificação do processo que os produz	● Produtos defeituosos não são enviados para o processo seguinte. O resultado é mercadorias 100% livres de defeitos
● Revelar problemas existentes e manter o controle do estoque	● Reduzir o número de kanbans aumenta sua sensibilidade aos problemas

Fonte: OHNO, T. O sistema Toyota de produção. Porto Alegre: Bookman, 1997. p. 48

O apego às normas na produção toyotista é fundamental para garantir o fluxo permanente da produção. Segundo Ohno,

O kanban é uma ferramenta para conseguir o just-in-time ⁴³. Para que essa ferramenta funcione relativamente bem, os processos de produção devem ser administrados de forma a fluírem tanto quanto possível. Esta é realmente a condição básica. Outras condições importantes são nivelar a produção tanto quanto possível e trabalhar sempre de acordo com os métodos padronizados de trabalho. ⁴⁴

A despeito do profundo apego às normatizações, a Toyota exhibe, de fato, algo que a diferencia da maioria das demais montadoras globais como Ford, Volkswagen, Fiat e Daimler: os investimentos da companhia japonesa em tecnologia da informação nem de longe alcançam os praticados por seus concorrentes. Ohno explica este fato de uma maneira simples:

No Sistema Toyota de Produção, a sequência e padronização do trabalho são feitas em primeiro lugar. Desta forma, as áreas com problemas podem ser eliminadas ou aperfeiçoadas. Se o aperfeiçoamento do equipamento vier em primeiro lugar, os processos de fabricação nunca serão aperfeiçoados. ⁴⁵

Os padrões estabelecidos na produção toyotista não são aqueles determinados pelo uso de máquinas – como acontece na maioria das indústrias de grande porte atuais – mas sim aqueles determinados por um processo de produção que usa máquinas e operários na combinação necessária para atender uma quantidade de produção previamente “definida pelo

43 Just-in-time, um sistema em que as peças necessárias à produção de um automóvel chegam à linha de montagem no exato momento em que são necessárias, evitando-se, assim, a necessidade de manutenção de grandes quantidades de estoques.

44 OHNO, 1997. p. 51

45 Idem, p. 137

mercado”. Por isso, é muito comum que em muitas plantas da Toyota espalhadas pelo mundo um carro só comece a ser produzido após ter sido solicitado por um cliente.

A **burocracia** – Empreendimentos são processos de normatização da vida, do trabalho, dos fluxos de informação e das relações entre pessoas e máquinas. Mas processos dessa magnitude, que envolvem o gerenciamento de uma grande quantidade de detalhes e informações, não se configurariam sem a existência de um aparato dedicado exclusivamente à monumental tarefa de organizar e controlar todas as atividades. Esse aparato, segundo Weber, é uma elite burocrática que, nos dias de hoje, em função dos avanços das tecnologias de informação que tomam conta de boa parte dos processos produtivos, vai assumindo a face de uma tecnoburocracia.

No entanto, quando Weber descreve a burocracia como um “ponto ótimo de administração”, parece mesmo estar falando de outra coisa:

Precisão, velocidade, clareza, conhecimento dos arquivos, continuidade, discrição, unidade, subordinação rigorosa, redução do atrito e dos custos de material e pessoal – são levados ao ponto ótimo na administração rigorosamente burocrática, especialmente em sua forma monocrática. Em comparação com todas as formas colegiadas, honoríficas e avocacionais de administração, a burocracia treinada é superior, em todos esses pontos. E no que se relaciona com tarefas complicadas, o trabalho burocrático assalariado não só é mais preciso, mas, em última análise, freqüentemente mais barato do que até mesmo o serviço honorífico não-remunerado formalmente.⁴⁶

A visão de Weber, da “superioridade técnica” da burocracia, pode não ter muitos adeptos nos dias de hoje. No entanto, ele compreendeu perfeitamente o que acontece quando a burocracia – empresarial ou estatal – instala-se no poder: uma vez no comando, uma vez no controle da vida organizacional, a burocracia está entre as estruturas sociais mais difíceis de serem destruídas.

Portanto, como instrumento de “socialização” das relações de poder, a burocracia foi e é um instrumento de poder de primeira ordem – para quem controla o aparato burocrático.⁴⁷

A vocação do poder de se articular em rede, como apontou Foucault, aparece em sua integralidade no modo como Weber descreve o burocrata:

Em contraste com o notável, que administra ou governa honorificamente ou à margem, o burocrata profissional está preso à sua atividade por toda a sua existência material e ideal. Na grande maioria dos casos, ele é apenas uma engrenagem num mecanismo sempre em movimento, que lhe determina um

46 WEBER (2002). p. 150

47 Idem, p. 160

caminho fixo. O funcionário recebe tarefas especializadas e normalmente o mecanismo não pode ser posto em movimento ou detido por ele, iniciativa essa que tem de partir do alto. O burocrata individual está, assim, ligado à comunidade de todos os funcionários integrados ao mecanismo. Eles têm um interesse comum em fazer que o mecanismo continue suas funções e que a autoridade exercida socialmente continue.⁴⁸

No entanto, esta passagem torna evidente a “neutralidade” com que Weber vê a técnica, como acusa Tragtemberg. Para compreender isso, basta compará-la à análise que Marx faz da burocracia:

O espírito burocrático é um espírito profundamente jesuítico, teológico. Os burocratas são os jesuítas do Estado, os teólogos do Estado. A burocracia é a “república dos frades”.⁴⁹

Sociedade das normas – As empresas – tanto as privadas quanto as estatais - funcionam como a força motriz que impulsiona a “sociedade das normas”. Historicamente, tudo o que fez delas o que são determina o modo como continuam a se relacionar com o mundo e, inclusive, como se apropriam de novas tecnologias. Sobre isso, cabe ainda um olhar para uma colocação de Weber sobre a ascensão da burocracia:

Toda a história do desenvolvimento do Estado moderno, particularmente, identifica-se com a da moderna burocracia e da empresa burocrática, da mesma forma que toda a evolução do grande capitalismo moderno se identifica com a burocratização crescente das empresas econômicas. As formas de dominação burocrática estão em ascensão em todas as partes.⁵⁰

Transportada para os dias atuais, essa constatação de Weber nos levaria a um aparente paradoxo, pois como poderia a dominação burocrática estar em ascensão em meio às modernas tecnologias informacionais e comunicacionais que, ao contrário, permitem uma enorme descentralização, interconexão e inovação, atributos que, a julgar por seus defensores, seriam inerentes a essas técnicas?

No entanto, o processo histórico evidenciado por Weber, Ianni, Hassard, Foucault, Ford, Ohno, além de muitos outros, e que serve como pano de fundo para o nascimento, desenvolvimento e consolidação das empresas, aponta em outra direção. Não há, na história do capitalismo, um movimento rumo à dominação burocrática mais intenso do que o que verificamos na atualidade, que chega ao paroxismo com a implementação dos Sistemas de Gestão Empresarial conhecidos por ERP.⁵¹

48 Ibidem

49 MARX, K. Crítica à filosofia do direito em Hegel. São Paulo: Boitempo, 2005, p. 65

50 WEBER (2001), p. 351

51 ERP, Enterprise Resource Planning ou “Planejamento dos Recursos da Empresa”.

Presentes em praticamente 100% das empresas de grande porte e em boa parte das empresas de médio porte ⁵², o Sistema de Gestão Empresarial, ou ERP, caracteriza-se, basicamente, por integrar as informações operacionais que circulam em meio às diversas áreas de uma empresa em um único sistema, segundo as mesmas normas. Tenório assinala que essa integração presume o uso comum dos dados, ou seja, um evento é registrado uma só vez e produz efeitos em todos os processos aos quais está ligado, proporcionando uma “consistência de processos de negócio”. A homogeneidade dos processos é, portanto, o pré-requisito da integração uma vez que não haveria como integrar ações baseadas em “conceitos conflitantes”. ⁵³

A enorme “vantagem” do ERP, como defende Tenório, é que o sistema concentra, de modo totalmente independente do ser humano, todas as exigências legais e normativas que a companhia deve cumprir e que não eram contempladas anteriormente, quando a adoção dessas regras dependia da boa-vontade, da inteligência ou do conhecimento de um operário ou administrador. (TENÓRIO, 2007. p. 53).

Esta “homogeneidade” que, sempre de acordo com Tenório, é uma grande “virtude” do ERP, reduz o fluxo informacional ao necessário para o funcionamento do negócio segundo normas circunscritas ao sistema operacional. O processo atribui um mesmo e único valor a informações que chegam de áreas distintas como produção, operação, finanças, marketing e recursos humanos, reduzindo atividades complexas a informações básicas que são a matéria prima da rede de comunicações que mantém a empresa em operação.

A consolidação dos Sistemas de Gestão Empresarial nas empresas, um fenômeno que vem se desenvolvendo ao longo das últimas quatro décadas, evidencia que caminhamos de fato para uma “sociedade das normas”. No entanto, há uma diferença significativa entre as normas que Weber e Foucault viram no passado e as que na atualidade dominam o cenário empresarial. Isso porque na empresa atual, os recursos tecnológicos proporcionados pelas redes de computadores permitem um controle muito mais efetivo da vida no interior da empresa, inclusive com mecanismos que ajudam a evitar eventuais transgressões às normas. Estes sistemas de “gestão” não apenas normatizam os procedimentos técnicos e operacionais,

52 Segundo levantamento feito pela Revista Informática Hoje junto a 3.051 empresas com atuação no Brasil, publicado em sua edição de N° 590, em setembro de 2006, 78% do total de empresas consultadas têm um sistema de gestão empresarial em funcionamento.

53 TENÓRIO, F. Tecnologia da informação transformando as organizações e o trabalho. Rio de Janeiro: FGV, 2007. p. 51

mas impedem que as coisas possam ser feitas de outro modo. As normas se tornaram parte inseparável do modo como as coisas são feitas porque, agora, as normas são o sistema.

Assim, o que parece ir se consolidando é o fato de que as normas se tornaram independentes do ser humano, aparecendo como um poder externo que determina a vida das pessoas e das empresas. No entanto, esse movimento, como assinala Habermas, não é um atributo da modernidade, da pós-modernidade, da indústria ou dos sistemas de gestão (que ainda estavam em seus primórdios quando ele escreveu *Ciência e Técnica como "Ideologia"*): é uma característica essencial do processo capitalista de produção, que se articula através da alienação do ser humano. Marcuse já notou esse fenômeno há muito tempo, quando afirmou:

Essa absorção da ideologia pela realidade não significa, contudo, o “fim da ideologia”. Pelo contrário, em sentido específico, a cultura industrial avançada é mais ideológica do que sua predecessora, visto que, atualmente, a ideologia está no próprio processo de produção. Esta proposição revela, de forma provocadora, os aspectos políticos da racionalidade tecnológica prevalecente.⁵⁴

No mesmo sentido, Habermas enfatiza que:

A progressiva “racionalização” da sociedade depende da institucionalização do progresso científico e técnico. Na medida em que a ciência e a técnica penetram nos âmbitos institucionais da sociedade, transformando deste modo as próprias instituições, começam a se desmoronar as velhas legitimizações. A secularização e o “desencantamento” das cosmovisões, com a perda que isso implica em sua capacidade de orientar a ação, e da tradição cultural em seu conjunto, são a outra face da crescente “racionalidade” da ação social.⁵⁵

Em sua análise de *“One Dimensional Man”*⁵⁶, de Marcuse, Habermas assinala que, para esse autor, a “racionalização” de Max Weber não impõe a “racionalidade” como tal, mas uma forma de domínio político oculto que recebe o nome de racionalidade. Isso porque há uma incoerência entre a racionalidade que resulta da correta eleição de estratégias, da adequada utilização de tecnologias e da pertinente instauração de sistemas (em dadas situações visando determinados fins), com uma outra “racionalidade” que impede a reflexão e reconstrução racionais da trama social de interesses onde as estratégias de ação são selecionadas. Neste segundo caso, esta “racionalidade” se refere apenas a algumas alternativas previamente determinadas e que caracterizam a totalidade dos sistemas técnicos. (HABERMAS, 1986, pp. 54-55).

⁵⁴ MARCUSE, 1969, p. 31

⁵⁵ HABERMAS, 1986, p. 54

⁵⁶ No Brasil, *“One-dimensional man”* foi publicado pela Zahar Editores como *“A ideologia da sociedade industrial”*. No estudo de Habermas é citado com o título original.

A ação racional que objetiva determinados fins é, por sua própria natureza, um exercício de controles. Por isso, a “racionalização” da vida segundo os critérios desta racionalidade significa a institucionalização de um domínio que se torna irreconhecível como domínio político: a razão técnica de um sistema social de ação racional que objetiva determinados fins não se desprende de seu conteúdo político. (Idem, p. 55).

Habermas vai lembrar que, na sua crítica a Max Weber, Marcuse chegará à conclusão de que o conceito de razão técnica é, talvez, o mesmo de ideologia. Não apenas sua aplicação como a própria técnica em si equivale ao domínio sobre a natureza e sobre os homens: um domínio metódico, científico, calculado e calculante. É errado supor que determinados fins e interesses de domínio se ligam às técnicas que vão surgindo posteriormente e de fora para dentro; na verdade, esses fins e interesses norteiam a construção e o desenvolvimento do aparato técnico. Assim a técnica é em cada caso um projeto histórico-social, um projeto que evidencia o que os interesses dominantes em uma sociedade pretendem fazer com os homens e com as coisas. Tal propósito de domínio é material e, neste sentido, pertence à essência da razão técnica. (Ibidem).

Dado o fato de que a técnica impulsiona as empresas, a questão a responder é como conciliar este mundo empresarial, organizacional e, sobretudo, normativo com a descentralização, democratização e individualização que as novas técnicas de comunicação propõem? Para Horkheimer, esta seria uma tarefa impossível de executar uma vez que a decadência do pensamento e da resistência individual, resultante dos mecanismos econômicos e culturais do industrialismo moderno, dificultará de modo crescente até mesmo uma evolução rumo ao humano. (HORKHEIMER, 1973, p. 165).

Pós-modernidade – Desde a década dos anos 1970, o avanço das tecnologias da informação e da comunicação intensificou mutações no capitalismo que estariam não só promovendo alterações profundas nos modos como as empresas se organizam, mas, em decorrência disso, mudanças econômicas e sociais tão significativas que alguns teóricos passaram a chamá-las de “pós-modernidade”, uma era de flexibilidade, liberdade e individualismo que em muitos aspectos é diferente da modernidade, marcada por estruturas totalizantes como a Igreja, o Estado e a Nação, que determinavam as relações sociais e exigiam a submissão do individual ao coletivo.

A empresa hierarquizada, administrada sob rígidos princípios normativos, estruturada para a produção em massa e regulada por princípios tayloristas de fabricação, estaria em vias de desaparecimento, abrindo o caminho para modernas empresas horizontais que seriam o resultado de novos modelos de produção tornados realidade pelas tecnologias de comunicação em rede.

Talvez um dos primeiros arautos desses novos tempos tenha sido Marshall McLuhan. Em seu clássico estudo “Os meios de comunicação como extensões do homem”, de 1964, ele já delineava o caráter descentralizador e flexível das novas tecnologias quando afirmava:

Assim, com a automação, por exemplo, os novos padrões da associação humana tendem a eliminar empregos, não há dúvida. Trata-se de um resultado negativo. Do lado positivo, a automação cria papéis que as pessoas devem desempenhar, em seu trabalho ou em suas relações com os outros, com aquele profundo sentido de participação que a tecnologia mecânica que a precedeu havia destruído. Muita gente estaria inclinada a dizer que não era a máquina, mas o que se fez com ela, que constitui de fato o seu significado ou mensagem. Em termos da mudança que a máquina introduziu em nossas relações com os outros e conosco mesmos, pouco importava que ela produzisse flocos de milho ou Cadillacs. A reestruturação da associação e do trabalho humanos foi moldada pela técnica da fragmentação, que constitui a essência da tecnologia da máquina. O oposto é que constitui a essência da tecnologia da automação. Ela é integral e descentralizadora, em profundidade, assim como a máquina era fragmentária, centralizadora e superficial na estruturação das relações humanas.⁵⁷

É importante marcar esta opinião: McLuhan afirma que a essência da tecnologia da máquina é fragmentadora, ao passo que a automação é descentralizadora e integradora. Ele vai nos lembrar que a “mensagem” de qualquer meio ou tecnologia é a mudança de escala, cadência ou padrão que esse meio ou tecnologia introduz nas coisas humanas, reforçando assim a crença no determinismo tecnológico. Esta constatação, por si só, validaria sua tese de que o “meio é a mensagem” porque a economia, as relações econômicas e, por fim, as relações sociais, teriam que se adaptar à especificidade do meio.

Voltemos à luz elétrica. Pouca diferença faz que seja usada para uma intervenção cirúrgica no cérebro ou para uma partida noturna de beisebol. Poderia objetar-se que essas atividades, de certa maneira, constituem o “conteúdo” da luz elétrica, uma vez que não poderiam existir sem ela. Esse fato apenas serve para destacar o ponto de que “o meio é a mensagem”, porque é o meio que configura e controla a proporção e a forma das ações e associações humanas. O conteúdo ou usos desses meios são tão diversos quão ineficazes na estruturação da forma das associações humanas. Na verdade, não deixa de ser bastante típico que o “conteúdo” de qualquer meio nos cegue para a natureza desse mesmo meio.⁵⁸

57 McLuhan, 2005, pp. 21-22

58 McLuhan, 2005, pp.22-23

Castells compartilha esta visão quando debate as mudanças que as redes estão trazendo para as empresas capitalistas. Segundo ele, o capitalismo vem passando por um processo substancial de reestruturação organizacional e econômica no qual a nova tecnologia da informação exerce um papel fundamental. Um exemplo significativo dessa tendência teria sido o movimento empresarial que conduziu à desregulamentação e liberalização da década de 1980, decisivo na reorganização e crescimento das telecomunicações, sobretudo depois do desmembramento da ATT⁵⁹, em 1984. Dessa forma, assinala o autor, a disponibilidade de novas redes de telecomunicação e de sistemas de informação preparou o terreno para a integração global dos mercados financeiros e a articulação segmentada da produção e do comércio mundial.

Meu ponto de partida, e não estou sozinho nessa conjectura, é que no final do século XX vivemos um desses raros intervalos na história. Um intervalo cuja característica é a transformação de nossa “cultura material” pelos mecanismos de um novo paradigma tecnológico que se organiza em torno da tecnologia da informação.⁶⁰

Assim, para Castells, diferentemente de qualquer outra revolução, o cerne da transformação que estaríamos vivendo refere-se às tecnologias da informação, processamento e comunicação, que seriam para esta revolução o que as novas fontes de energia foram para as revoluções industriais sucessivas, do motor a vapor à eletricidade, dos combustíveis fósseis à energia nuclear.

Evidenciando o fato de que estaríamos em uma época radicalmente diferente das anteriores, Castells assinala que as revoluções tecnológicas do passado ocorreram apenas em algumas sociedades e foram difundidas em uma área geográfica relativamente limitada, muitas vezes ocupando espaço e tempo isolados em comparação com outras regiões do planeta. No entanto, as novas tecnologias da informação teriam se difundido pelo globo com a velocidade da luz em menos de duas décadas, entre meados dos anos 70 e 90, através de uma lógica que, segundo o autor, seria a principal característica dessa revolução tecnológica, ou seja, uma espécie de auto-geração tecnológica, com a aplicação imediata da tecnologia gerada na geração de novas tecnologias através dos fluxos de informação. (Idem, p. 70).

No entanto, ao contrário dos que acreditam que o movimento rumo à era pós-moderna, que se caracterizaria, sobretudo, pela diminuição da importância do Estado no processo de

⁵⁹ American Telegraph and Telephone Company, companhia de telefonia norte-americana fundada por Graham Bell, que por muitos anos deteve o monopólio das telecomunicações nos Estados Unidos.

⁶⁰ CASTELLS, 2005, p. 68

desenvolvimento capitalista, Castells vai constatar que é justamente o Estado norte-americano que aparece como o grande financiador das inovações que marcaram a ascensão do Vale do Silício, na Califórnia, como um centro impulsionador das novas tecnologias de informação:

Instituições como o MIT, Harvard, Stanford, Berkeley, UCLA, Chicago, John Hopkins e laboratórios nacionais de armamentos tais como Livermore, Los Alamos, Sandia e Lincoln trabalharam com e para os órgãos do Departamento de Defesa [dos Estados Unidos] em programas que conduziram a avanços fundamentais, desde os computadores da década de 1940 até a optoeletrônica e as tecnologias de inteligência artificial do Programa “Guerra nas Estrelas” os anos 80. (...) Portanto, foi o Estado [norte-americano] e não o empreendedor de inovações em garagens que iniciou a revolução da tecnologia da informação tantos nos Estados Unidos como em todo o mundo.⁶¹

Para Castells, a primeira característica do que ele considera o “novo paradigma da tecnologia da informação” é que a informação é sua matéria-prima. Estas tecnologias seriam, em essência, técnicas para agir sobre a informação, não apenas informação para agir sobre a tecnologia. Outro aspecto que Castells destaca diz respeito à penetrabilidade dos efeitos das novas tecnologias. Como informação é uma parte integral de toda atividade humana, todos os processos de nossa existência individual e coletiva passariam a ser moldados pelo novo meio tecnológico. Além disso, a rede de comunicação articulada pelas novas tecnologias passaria a exercer um papel predominante nas novas relações econômicas, sociais e culturais, uma vez que essa configuração topológica seria gradativamente implementada em todos os tipos de processos e organizações, inclusive e principalmente as organizações do mundo empresarial. (Ibidem, p. 108).

Um dos efeitos imediatos do avanço da rede junto aos meios de produção seria o fato de que todas as relações sociais – inclusive aquelas que se dão no universo do trabalho – passariam a ter como característica principal a “flexibilidade”:

[Com a flexibilidade advinda das novas tecnologias da informação] não apenas os processos são reversíveis, mas organizações e instituições podem ser modificadas, e até mesmo fundamentalmente alteradas, pela reorganização de seus componentes. O que distingue a configuração do novo paradigma tecnológico é sua capacidade de reconfiguração, um aspecto decisivo em uma sociedade caracterizada por constante mudança e fluidez organizacional. Tornou-se possível inverter as regras sem destruir a organização, porque a base material da organização pode ser reprogramada e reaparelhada.⁶²

Tributário da visão de McLuhan e, portanto, seguro de que a tecnologia de

61 Idem, pp. 106-107

62 Ibidem, pp.108-109

comunicação em rede só pode resultar em empresas flexíveis, Castells vai concluir que o paradigma da tecnologia da informação não poderia, em hipótese alguma, evoluir para seu fechamento como um sistema, mas somente rumo à abertura como uma rede de acessos múltiplos. Como consequência, a nova economia, que seria o resultado de empresas tão adaptáveis e dispostas em rede, não poderia ser outra que não uma economia informacional, global e em rede.

É informacional porque a produtividade e a competitividade de unidades ou agentes nessa economia (sejam empresas, regiões ou nações) dependem basicamente de sua capacidade de gerar, processar e aplicar de forma eficiente a informação baseada em conhecimentos. É global porque as principais atividades produtivas, o consumo e a circulação, assim como seus componentes (capital, trabalho, matéria-prima, administração, informação, tecnologia e mercados) estão organizados em escala global, diretamente ou mediante uma rede de conexões entre agentes econômicos. É rede porque, nas novas condições históricas, a produtividade é gerada, e a concorrência é feita em uma rede global de interação entre redes empresariais. Essa nova economia surgiu no último quartel do século XX porque a revolução da tecnologia da informação forneceu a base material indispensável para a sua criação.⁶³

A despeito do otimismo de Castells acerca do impacto flexibilizante das novas tecnologias da informação no universo das empresas, Santos considera que essas técnicas, antes de flexibilizar as empresas e dar uma nova faceta à sociedade, seriam na verdade coadjuvantes em uma estratégia de dominação em escala global.

Diversos termos tentam enunciar essa passagem e capturar os sinais dos novos tempos: era da informação, sociedade pós-industrial, pós-modernidade, revolução eletrônica, sociedade do espetáculo, globalização.⁶⁴

E dado o fato de que a informação seria o bem mais valioso neste novo momento, Santos vai constatar que não vale mais a pena possuir, mas, antes, “acessar”. Assim, observando a performance das empresas e a conduta dos consumidores, percebe-se que tanto as empresas quanto os consumidores tendem cada vez mais a substituir a propriedade pelo acesso, a substituir a relação de compra e venda pela relação de fornecimento e uso. Isto não significaria, no entanto, que a propriedade estaria sendo questionada ou abolida, pelo contrário. As empresas mantêm a propriedade de seus produtos ou serviços, mas alugam ou fazem *leasing*⁶⁵ ou cobram uma taxa de admissão, uma assinatura, uma mensalidade para o seu uso no curto prazo. (SANTOS, 2003, p. 141). Este mecanismo serviria tanto para um

⁶³ Ibidem, p. 119

⁶⁴ SANTOS, L. Politizar as novas tecnologias. São Paulo: Editora 34, 2003, p. 141

⁶⁵ Uma espécie de contrato de locação de um produto através do qual o locador se torna proprietário do produto após o pagamento de um número fixo de parcelas pré-determinadas.

usuário acessar a Internet através de um provedor de serviços, quanto para uma companhia aérea reunir uma frota de aviões.

Em um texto coletivo produzido pelo Critical Art Ensemble, com o título “Distúrbio Eletrônico”, este mesmo fenômeno, ou seja, o avanço de formas transacionais onde o objeto é “alugado”, é visto como uma opção política da elite do capitalismo pelo nomadismo, uma postura econômica e social favorecida pelas novas tecnologias de comunicação que teria como principal qualidade a impossibilidade de contestação local:

No período pós-moderno do poder nômade, os movimentos trabalhista e de ocupação não foram relegados à lata de lixo da história, mas também não continuaram com a capacidade de outrora. O poder da elite, tendo se livrado de suas bases nacionais e urbanas para vagar distraído pelas trilhas eletrônicas, não pode mais ser destruído por estratégias criadas para a contestação de forças sedentárias.⁶⁶

Este novo modelo de negócios transforma uma antiga relação de vendedor e comprador, limitada a um determinado momento, em algo mais duradouro, que persiste ao longo de todo o tempo em que o serviço ou o produto estiver sendo consumido na forma de “acesso”. Dessa forma, otimizar o potencial valor do tempo de vida do consumidor passa então a ser a prioridade máxima. Santos vai lembrar que é exatamente aqui que a informação torna-se uma arma fundamental, pois as novas tecnologias de informação e de telecomunicações da economia em rede tornam possível determinar o valor do tempo de vida de uma pessoa.

O controle eletrônico de informações através de artifícios como o código de barras ou as compras via Internet, por exemplo, permite que as empresas recebam continuamente informação atualizada sobre as atividades dos clientes, fornecendo perfis detalhados dos estilos de vida dos consumidores – suas preferências alimentícias, guarda-roupa, estado de saúde, opções de lazer, padrão de suas viagens, uma atividade que a Internet e os cartões de crédito tornaram ainda mais simples. Através de apropriadas técnicas de modelização computadorizada, é possível utilizar essa massa de dados brutos de cada indivíduo para antecipar futuros desejos e necessidades e mapear campanhas direcionadas para engajar os consumidores em relações comerciais de longo prazo. (Idem, p. 144).

Segundo Santos, desde que se explicitou a estreita relação entre acesso ao ciberespaço e acesso aos dados do usuário, assistimos a um duplo movimento: no plano econômico

66 CRITICAL ART ENSEMBLE. Distúrbio Eletrônico. São Paulo: Conrad, 2001, p. 32

instaurou-se a corrida do capital global pelo controle e colonização das redes, estratégia que consistiu num primeiro momento em promover a privatização das telecomunicações para, numa segunda fase, assegurar a privatização de todo o campo eletromagnético, o que está em via de acontecer; mas, por outro lado, no plano jurídico-político, a possibilidade de extensa e intensa exploração das informações relativas ao usuário colocou em questão o impacto das novas tecnologias sobre cidadania e a democracia, na medida em que ficaram abalados o direito à privacidade e a liberdade de informação. (Ibidem, p. 145).

Para Kumar, seria tolo e insensato negar o que existe de real em muito do que afirmam os teóricos da sociedade da informação porque as experiências comuns da vida diária são suficientes para confirmar esse fato. Bancos 24 horas, faturamento automático nos caixas de supermercados, o virtual desaparecimento de cheques e dinheiro na maioria das transações monetárias, processadores de texto e máquinas de fax, reservas de hotéis e passagens aéreas on-line, transmissões via satélite de qualquer parte do mundo, tudo isso são fatos da vida diária para muitos segmentos da população nos países industriais avançados.

A troca de informações em todo o mundo entre estudiosos e especialistas também está se tornando rapidamente uma realidade. Os catálogos de grandes bibliotecas e arquivos podem ser consultados de inúmeros locais diferentes, com o auxílio de um terminal de computador. Grande parte do material armazenado nessas bibliotecas pode ser lida também no local sob a forma de microfilmes ou microfichas. Os principais mercados de ações do mundo, eletronicamente ligados, fazem ajustes instantâneos nos preços das ações, em resposta a informações transmitidas minuto a minuto por telas de computador. A compra e venda de ações durante as 24 horas do dia torna-se, pela primeira vez, uma possibilidade e, cada vez mais, a prática.⁶⁷

Kumar assinala que uma amostra importante dessa mudança no âmbito das empresas pode ser vista no fato de que no Japão, por exemplo, em 1970, mais da metade das indústrias poderiam ser consideradas como “hard”⁶⁸, no sentido em que bens materiais constituíam 80% ou mais do valor total dos insumos. Apenas dez anos depois, somente 27% das companhias podiam ser assim classificadas. Esse fato indicaria a parcela crescente de capital empresarial investido em insumos não-materiais, tais como software, serviços de dados, planejamento, pesquisa e desenvolvimento. (KUMAR, 1997, p. 56).

No entanto, Kumar vai nos lembrar que a aceitação da importância crescente da tecnologia da informação para as empresas e a sociedade é uma coisa, mas daí a aceitar a

⁶⁷ KUMAR, K. Da sociedade pós-industrial à pós-moderna. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1997, p. 55

⁶⁸ Duras

idéia de uma nova revolução industrial, de um novo tipo de sociedade, de uma nova era, isso é algo completamente diferente.

Neste ponto, a crítica tem sido volumosa, radical e, na maior parte, convincente. E também, em um grau um tanto enfadonho, bem conhecida. Mas isso não deve surpreender ninguém. Uma vez que o conceito de sociedade de informação evoluiu gradualmente da idéia mais antiga de uma sociedade pós-industrial, e tendo em vista que as duas compartilham de muitos aspectos analíticos, e também porque foram e são divulgadas em ambos os casos por quase que as mesmas pessoas, seria de se esperar que as objeções às teses da sociedade de informação repetissem, em alto grau, as que foram movidas contra a idéia mais antiga de uma sociedade pós-industrial.⁶⁹

Para Kumar, os teóricos da sociedade de informação ou da sociedade “pós-moderna” poderiam ser atacados, em primeiro lugar, por sua limitada perspectiva histórica. Como aconteceu com os teóricos pós-industriais, eles atribuiriam a fenômenos atuais o que não seria nada mais do que a culminação de tendências enraizadas profundamente no passado. Assim, seria possível demonstrar que o que para eles parece novo e corrente esteve em processo de desenvolvimento nas últimas centenas de anos.

A Revolução Industrial (...) acelerou de tal modo o “sistema de processamento material” da sociedade que precipitou uma crise de controle. Os sistemas de processamento de informação e as tecnologias de comunicação se atrasaram em relação à geração e uso da energia. A aplicação, inicialmente do motor a vapor e, mais tarde, da eletricidade, forçou inovações em comunicação e controle em todas as esferas da sociedade. Trens velozes a vapor, devido a razões inadiáveis de segurança, tiveram que ser cuidadosamente monitorados e controlados. A aceleração da distribuição de bens, como resultado do advento de trens e navios a vapor, impôs mudanças abrangentes nas empresas atacadistas e varejistas. O ritmo da produção material nas fábricas exigiu a criação da linha de montagem (fordismo) e a “administração científica do trabalho” (taylorismo). Superando todas elas e modelado quase sempre no sistema centralizado, sistematizado, das estradas de ferro, que constituíram a reação pioneira à crise de controle, ocorreu o crescimento de uma burocracia weberiana formal nas empresas e nas repartições públicas. Em 1939, no máximo, (...) os elementos estruturais da sociedade de informação – incluindo os princípios básicos do computador – já estavam firmemente instalados. Os fatos do pós-guerra foram em grande parte ampliações e aplicações das técnicas de controle – a revolução do controle – elaboradas por um grupo muito criativo de cientistas, tecnólogos e especialistas em marketing no período transcorrido entre as décadas de 1880 e 1930.⁷⁰

Para Kumar, a sociedade de informação não é produto de mudanças recentes, mas, sim, de aumentos na velocidade do processamento de material e dos fluxos através da economia material, que se iniciaram há mais de um século. Da mesma forma, o microprocessamento e a tecnologia da computação, ao contrário da opinião em voga, não

69 Idem, p. 56

70 Ibidem, p. 57.

representam uma nova força desencadeada apenas há pouco tempo sobre uma sociedade despreparada, mas tão somente a etapa mais recente do desenvolvimento contínuo da revolução do controle. Isso explicaria porque tantos dos componentes do controle pelo computador foram previstos por visionários como Charles Babbage e por inovadores como Daniel McCallum, desde o aparecimento dos primeiros sinais da crise de controle, no princípio do século XIX. (KUMAR, 1997, pp. 57-58).

Kumar enfatiza que uma acusação semelhante, ou seja, de limitada visão histórica, foi feita por aqueles que, como Kevin Robins e Frank Webster, consideram a sociedade de informação basicamente como a aplicação ulterior do taylorismo. O taylorismo, ou seja, os princípios da “administração científica”, defendidos por Frederick Winslow Taylor nos primeiros anos deste século, pode na verdade ser considerado, com mais propriedade, como um poderoso sistema de organização do trabalho, capaz de aplicação um tanto indefinida em uma grande variedade de contextos industriais. Isso significa que aquilo que o taylorismo implica – a divisão radicalmente refinada do trabalho, a separação rígida entre concepção e execução, a padronização e segmentação de tarefas na forma mais simples possível – pode muito bem continuar em vigor, mesmo que muitas das recomendações práticas de Taylor tenham caído em descrédito. (Idem, p. 58).

Em resposta à tese anterior, da “sociedade de serviço”, pós-industrial, Harry Braveman já havia demonstrado que grande parte do trabalho em serviços estava tão “taylorizado” como nas indústrias de transformação. O escritório, como se viu, podia ser industrializado com tanta facilidade quanto a oficina; muito do trabalho de colarinho branco fora submetido à mesma rotinização, fragmentação e desqualificação que o trabalho braçal. Braveman concluiu que, à medida que o setor de serviços crescia nas economias industriais, a crença na disseminação de algum novo princípio de trabalho, de alguma nova ética de profissionalismo, não tinha fundamento.⁷¹

Segundo Kumar, Braveman, aliás, poderia nos ajudar a compreender a expansão posterior da administração científica na sociedade de informação. É importante lembrar que a intenção do taylorismo não era a de aplicar-se apenas aos níveis mais baixos da força de trabalho. Essa doutrina continha o princípio explícito da “administração funcional”, implicando que a padronização e simplificação deviam ser características não só do trabalho manual, mas também do administrativo. Quando Taylor pregou que “todo serviço intelectual deve ser retirado da oficina e centralizado no departamento de planejamento e projeto”, ele incluiu, explicitamente, tanto o trabalho intelectual dos empregados mais humildes quanto o

71 KUMAR, 1997, p. 58.

de gerentes. O conhecimento – a qualificação e capacidade de julgamento de todos os trabalhadores, quaisquer que fossem seus níveis – devia ser identificado em todas as partes da empresa e concentrado somente no departamento de planejamento. A “ciência” da administração científica não devia ser posse exclusiva dos administradores em geral, mas de apenas um núcleo especializado, encarregado do planejamento. A desqualificação da maioria dos gerentes de nível médio e a perda da compreensão geral e do controle sobre o trabalho que executavam não constituiu um refinamento posterior, mas aspectos fundamentais dos princípios originais do taylorismo. Isso explica em boa parte o fato notável de que a maior resistência ao taylorismo nas fábricas veio não da massa dos operários ou de seus sindicatos, mas dos chefes de seção e administradores de nível médio. (Ibidem, pp. 58-59).

Assim, Kumar vai assinalar que a computadorização ou informatização teria tornado possível a extensão do taylorismo a esferas de atividades e grupos de trabalhadores até então intocados e a prova disso é que os fornecedores de equipamentos microeletrônicos tornaram essa condição uma parte explícita de sua estratégia de vendas. (Ibidem, p. 59). Dessa forma, mais do que um processo que estaria revolucionando o mundo das empresas e inserindo a humanidade na era da pós-modernidade flexível, Kumar vai nos lembrar que:

Segundo Benedetti, a taylorização das primeiras fábricas permitiu que a força de trabalho fosse controlada e constituiu um pré-requisito necessário da subsequente mecanização e automação dos processos produtivos. A tecnologia da informação é basicamente uma tecnologia de coordenação e controle da força de trabalho e dos trabalhadores de colarinho branco, que a organização tayloriana não havia ainda alcançado.⁷²

A organização “*tayloriana*” pode ser adaptada não só ao trabalho burocrático de rotina, mas às funções de numerosos profissionais de nível superior e técnicos especializados. O computador foi saudado por muitos como um instrumento de libertação. Automatizaria o trabalho tedioso e cansativo, libertando os trabalhadores que poderiam se dedicar a tarefas mais interessantes e criativas. Essa situação continua a ser, até hoje pelo menos, uma esperança ou promessa e não uma prática geral. Para muitos trabalhadores do setor de informação, a aplicação da nova tecnologia deu prosseguimento à “dinâmica da desqualificação” intrínseca aos princípios taylorianos, complementados pelo controle técnico mais rígido, tornado possível pela linha de montagem móvel da fábrica fordista. Neste caso tornou-se claro, pela primeira vez, a extensão em que o controle podia ser não só um sistema de prerrogativas administrativas, um modelo burocrático, mas também um fato técnico

72 Idem, p. 59.

embutido na própria estrutura da máquina. (Ibidem pp. 59-60).

E se muitos trabalhadores da informação enfrentaram a desqualificação de suas atividades, o mesmo fenômeno atingiu os desenvolvedores de programas, ou programadores, aqueles profissionais que muitos acreditavam terem preservado funções nobres de “produção de conhecimento”:

Mais notável que tudo, o desenvolvimento incessante dos computadores taylorizou os próprios profissionais do ramo. O trabalho com computadores seguiu o padrão conhecido de separação e decomposição de tarefas, resultando em trabalho cada vez mais rotinizado de um pequeno grupo de projetistas e pesquisadores. De início, os analistas de sistemas foram separados dos programadores, estabelecendo-se uma distinção importante entre os que concebiam e os que executavam programas de computador. Mais tarde, os programadores foram também separados de uma classe rotineira de operadores, que se concentravam principalmente em tarefas repetitivas de codificação. A criação da linguagem de computador – Cobol, Fortran – e da “programação estruturada” polarizou ainda mais a produção de software ao longo das linhas de especialização. Toda criatividade se concentra no planejamento e preparação de “pacotes” de programas – como os de cálculo de folhas de pagamento – que podem em seguida ser facilmente implementados por programadores. A desqualificação dos programadores de computador, em especial tomada em conjunto com a desqualificação geral do trabalho burocrático em escritórios automatizados, levou Morris-Suzuki a escolher o “trabalhador de computador semi-especializado” como o funcionário típico do futuro. Webster e Robins concordam: “Muitos trabalhadores em computador possuem apenas uma aura de qualificação; seu trabalho diário pouco mais é do que trabalho burocrático especializado. A “feminização” do trabalho em computador, nos níveis mais baixos de programação e operação, constitui mais uma conhecida indicação de fragmentação e desqualificação”.⁷³

Antunes ratifica essa visão quando afirma que novas pesquisas realizadas especialmente na Inglaterra mostram que a tese da “nova organização do trabalho”, dotada de um “novo otimismo”, vem sendo desmentida pela realidade porque as novas tecnologias de informação estariam aprofundando a desqualificação dos trabalhadores:

(...) Tomaney conclui que a “nova ortodoxia”, baseada na idéia de que “as mudanças técnicas estão forçando os empregadores ao estabelecimento de um relacionamento mais cooperativo com o trabalho” está sendo revista pelas novas pesquisas que mostram tendências diferenciadas: 1) Onde tem sido introduzida a tecnologia computadorizada, esta não vem acarretando, como consequência, a emergência de trabalho qualificado. Mais ainda, tem havido a consolidação da produção em larga escala e das formas de acumulação intensiva; 2) As teses defensoras do “pós-fordismo” superestimaram a amplitude das mudanças, particularmente no que diz respeito ao trabalho qualificado e mais habilitado, o que leva Tomaney a concluir que as mudanças no processo capitalista de trabalho não são tão profundas, mas exprimem uma contínua transformação dentro do mesmo processo de trabalho, atingindo sobretudo as formas de gestão e o fluxo de

73 Ibidem, pp.61-62

controle, mas levando frequentemente à intensificação do trabalho.⁷⁴

Essas constatações já seriam suficientes para nos fazer duvidar, genericamente, se a força de trabalho estaria ampliando sua perícia, autonomia e flexibilidade em função das novas técnicas. Na medida em que o taylorismo continua a ser o princípio dominante, a tecnologia de informação possui maior potencial de proletarizar do que de profissionalizar o trabalhador. Esse processo pode ser disfarçado com grande eficiência por estatísticas ocupacionais que sugerem uma força de trabalho mais culta e treinada. O crescimento do credencialismo – isto é, a exigência de credenciais (qualificações) mais altas para os mesmos empregos – e o conhecido processo da inflação de rótulos de emprego e autopromoção ocupacional, podem criar a impressão, inteiramente errônea, de crescimento de uma sociedade mais “culta”. (KUMAR, p. 64).

A mesma incerteza cerca o crescimento futuro do número de trabalhadores no ramo do “conhecimento”. Kumar assinala que o número de empregados de nível superior em serviços humanos já vinha apresentando declínio desde os anos 70 e o crescimento do número de trabalhadores em informação em geral apresentava curva decrescente na maioria dos países industriais nos anos 90. Entre eles, uma área muito atingida – principalmente como resultado da computadorização – vinha sendo a de gerentes de nível médio, o que faria da empresa do futuro algo com a forma de uma ampulheta: alguns executivos e especialistas em pesquisa e desenvolvimento no alto e numerosos funcionários de escritório e operadores na base. (Idem, p. 66).

Diante disso, ainda que alguns acreditem que a sociedade de informação se caracterize por um desenvolvimento progressista e repleto de promessas, que nos levaria a um futuro de maior prosperidade, lazer e satisfação para todos, Kumar assinala que, até agora, essa é uma sociedade projetada como as antigas, ou seja, por e para uns poucos, exatamente as ricas e poderosas classes, nações e regiões do mundo.

A revolução da informação ainda não aconteceu e em parte alguma é visível, exceto nos escritórios de corretores de ações, banqueiros, mestres-espiões, meteorologistas e sedes de empresas transnacionais. Seus objetivos e efeitos são rigorosamente definidos pelos objetivos tradicionais das elites políticas e econômicas: expandir o poder do Estado, tanto contra seus próprios cidadãos quanto contra outras nações, e aumentar a produtividade e os lucros das empresas capitalistas, sobretudo através da criação de um mercado global integrado.⁷⁵

74 ANTUNES, 2005, p. 49

75 KUMAR, 1997, p. 71.

A principal crítica à idéia da sociedade de informação é que o desenvolvimento e difusão da tecnologia de informação não implantaram nenhum princípio ou direção fundamentalmente novos na sociedade. Embora seja notável a velocidade com que essas tecnologias se difundem, bem como sua potencialidade de produzir mudanças radicais nos costumes sociais, essa técnica está sendo aplicada em uma estrutura política e econômica que confirma e reforça padrões existentes, ao invés de gerar novos. O trabalho e o lazer são ainda mais industrializados, ainda mais submetidos a estratégias fordistas e tayloristas de mecanização, rotinização e racionalização. As desigualdades sociais existentes são mantidas e ampliadas. Abre-se um novo “hiato de informação” entre os produtores e os usuários da nova tecnologia e os que – cidadãos comuns, trabalhadores semi-especializados, países do Terceiro Mundo – são seus clientes passivos, compradores e consumidores. Há abundância de informação, mas pouco interesse em corporificá-la em um arcabouço de conhecimentos, quanto mais cultivar a sabedoria e seu uso. O conhecimento e a informação, que antes figuravam entre os recursos mais públicos e mais disponíveis na sociedade, tornaram-se agora privados, foram transformados em mercadorias, expropriados para venda e lucro. (Idem, p. 71).

Ao contrário de uma era de flexibilidade, liberdade e individualidade, há evidências de que o taylorismo tornou-se o centro de uma nova ideologia tecnocrática que não parou na fábrica ou no escritório, mas espalhou-se por todo o mundo. Tendo conquistado a produção, volta agora a atenção para o consumo. Em última análise, o que faltava, apenas, era a administração científica da necessidade, do desejo e da fantasia, e sua reconstrução sob a forma de mercadorias. A administração científica nas décadas de 1930 e 1940 alcançou novas formas e técnicas com o advento da publicidade de massa, da pesquisa sistemática de mercado e de toda uma ciência para criar e manipular o gosto do consumidor. A televisão, o cabo e o satélite foram mais tarde acrescentados a esse arsenal à medida que o mercado se tornava cada vez mais global e necessitava de uma administração ainda mais cuidadosa. Tampouco a esfera política – o consumidor como cidadão – foi excluída do taylorismo social. As democracias de massa precisavam também ser cuidadosamente monitoradas e administradas. A supervisão, a propaganda e as pesquisas de opinião pública tornaram-se as ferramentas padrão no governo e na administração de sociedades complexas. A esfera pública aberta de antigos corpos políticos liberais, o espaço criado para discussão e debates públicos cederam cada vez mais terreno à esfera administrada, dominada pela perícia técnica e por conceitos estreitos de racionalidade

útil. (Ibidem p. 72).

A sociedade de informação não evoluiu de maneira neutra, isenta de juízos de valor. A tecnologia de informação, como todas as tecnologias, foi escolhida e moldada em conformidade com certos e determinados interesses sociais e políticos. Esses interesses talvez não sejam capazes de controlar todos os seus efeitos. A televisão, por exemplo, pode tanto tranquilizar quanto perturbar. Os processadores de texto podem ser tão úteis às atividades editoriais de pequenos grupos de oposição como para as estratégias racionalizadoras de gerentes de escritórios. A maior parte dessa tecnologia, porém, é complexa e cara. Exige investimento maciço de capital e grandes equipes de pesquisadores. Só os interesses mais poderosos na sociedade – governo e grandes empresas privadas – dispõem dos recursos necessários para promovê-la. O escritório automatizado, a fábrica robotizada e o campo de batalha eletrônico respondem por mais de 80% dos negócios da tecnologia da informação. No que não é de surpreender, esses interesses desenvolveram a tecnologia da informação principalmente para servir às suas necessidades, da forma como as interpretam. O poder e o lucro, como no passado, dominam esses cálculos.⁷⁶

Se as novas tecnologias de comunicação em rede não significam necessariamente a garantia de um ambiente empresarial flexível, livre e onde os empregados podem expressar-se livremente, talvez sua maior contribuição até o momento seja o fato de que, agora, as grandes empresas começam a vislumbrar um futuro no qual elas se parecerão cada vez mais com confederações de pequenas empresas e não mais empresas em grande escala, centralizadas, hierarquicamente coordenadas, do tipo taylorista. Não é, portanto, apenas na sobrevivência ou revitalização das pequenas empresas que podemos observar os desenvolvimentos pós-fordistas. Em todos os níveis da economia surgem tendências semelhantes. As pequenas empresas, em muitos casos, assumem a liderança, embora as grandes, pelo menos em alguns países, não tenham se atrasado em pegar carona nessa tendência. (Ibidem, p. 85).

Essas idéias parecem apontar para o fato de que a sociedade de informação não se caracteriza por uma ruptura, uma revolução, uma mudança radical nos modos como as empresas se organizam. A idéia em si de um movimento em direção à “sociedade de informação” é questionável, pois se ela significa o surgimento de uma nova sociedade, substituindo a sociedade do industrialismo clássico, trata-se então de um evidente exagero conceitual. Não há dúvida quanto à importância da nova tecnologia da informação em grandes áreas da vida social e econômica, mas isso não implica o estabelecimento de um novo princípio de sociedade ou o advento de uma “terceira onda” de evolução social. Na maioria das áreas, a tecnologia da informação acelerou processos iniciados algum tempo antes, facilitou a implementação de certas estratégias de administração de empresas, mudou a

⁷⁶ Idem, p. 76.

natureza do trabalho no caso de numerosas profissões e apressou certas tendências em lazer e consumo. Mas não produziu mudança radical na maneira como as sociedades industriais são organizadas ou na direção em que evoluem. Os imperativos de lucro, poder e controle parecem ser tão predominantes hoje como sempre foram na história do industrialismo capitalista. (Ibidem, p. 191).

O capitalismo não é uma categoria eterna. Tem uma história, com formas e aspectos mutáveis. Até mesmo suas ramificações espaciais, como na atual fase de capitalismo global, desenvolvem-se no tempo, em momentos particulares da evolução do capitalismo. Dessa maneira, o “capitalismo informacional”, se podemos engolir esse termo, tem sua própria e específica contribuição a dar à essa evolução. Tal como centenas de outros termos, como capitalismo “tardio”, “pós-industrial” ou “pós-fordista”, ele aponta para uma maneira de agir que pode parecer e dar a impressão de ser muito diferente de formas anteriores de capitalismo.⁷⁷

Para Kumar, é nas esferas do lazer e do consumo, e não do trabalho e da produção, que poderemos observar o impacto mais direto e notável da revolução na tecnologia da informação. Talvez esteja aí o motivo por que os teóricos sociais, tradicionalmente mais interessados na natureza do trabalho e da organização econômica do que nas atividades fora do trabalho, tendem a salientar as continuidades com formas antigas da sociedade capitalista. O capitalismo informacional reestruturou o trabalho e a empresa industrial, mas de maneiras na maior parte compatíveis com os princípios do taylorismo e da administração científica (sem mencionar os relativos à acumulação do capital). A transformação do consumo, de acordo com os princípios do que foi chamado de “taylorismo social”, segue também a conhecida lógica do capitalismo, isto é, está interessada em incluir um número sempre maior de áreas da vida social e cultural em seu campo de atividades e na racionalidade do mercado. Mas, em parte devido à novidade relativa do processo em si, e até certo ponto às áreas particulares que foram abertas à penetração capitalista, o efeito tem sido o de empurrar a sociedade para direções pouco conhecidas e, de alguma maneira, novas. A mais importante delas foi o movimento em direção à “sociedade centrada no lar”. (Ibidem, p. 192).

A maioria dos lares pode ser equipada com “estações de trabalho” de baixo custo, compostas de computador pessoal e modem ligados por telefone a rede nacionais ou internacionais de computadores. A “cabana eletrônica”, portanto, torna-se a base de operações de grande número de trabalhadores caseiros, em especial profissionais em campos tais como arquitetura, contabilidade, publicidade, programação de computadores, consultoria de

⁷⁷ Ibidem, p. 191.

negócios, educação superior e advocacia, muitos deles atuando como prestadores de serviços para empresas de todos os tipos.

Assim, a informática pode libertar o indivíduo não só dos grilhões do trabalho em grupo ou de instituições culturais de massa, mas também da família. O lar torna-se o local preferido de atividades individuais, mas não gera finalidade coletiva nem senso de valores familiares compartilhados. O indivíduo pode na verdade resolver viver independentemente e isolado dos demais. O lar torna-se menos um “oásis em um mundo sem coração” e mais um hotel para pagantes e não pagantes. (Ibidem, p. 195).

No entanto, tudo isso segue sendo extremamente familiar. A globalização pode levar mais longe as tendências de formas anteriores de capitalismo, tendências estas comensuráveis com a escala mais ampla das operações, mas nada que causasse surpresa a Marx ou Weber. O conceito de “racionalização” de Weber explicaria adequadamente a maioria dos fenômenos que observamos nas empresas, sejam as grandes ou aquelas médias e pequenas que atuam como prestadoras de serviços. Explicaria também por que a rotinização e a padronização do “produto mundial” deverão ser encontradas cada vez mais em muitas outras esferas – não apenas na produção, mas também no lazer, na cultura, na educação, na religião e na política. Trata-se de um caso em parte de imitação e até certo ponto de determinação. O que foi denominado de “McDonaldização da Sociedade”⁷⁸ aponta elegantemente para o papel de um dos praticantes contemporâneos mais bem-sucedidos da racionalização weberiana. Além disso, não é difícil ver como os elementos e relações invariáveis que Marx definiu como fundamentais para qualquer modo de produção capitalista ainda brilham, em muitos casos com uma luminosidade ainda maior do que antes, através de todo o borbulhar superficial e evanescência da pós-modernidade. (Ibidem, p. 225).

Podemos nos equivocar quando imaginamos que o fordismo é “inflexível” ao mesmo tempo em que o toyotismo é sinônimo “flexibilidade”. Muito longe de dar origem à “inflexibilidade”, verificou-se que os princípios do fordismo eram aplicáveis em uma faixa extraordinariamente vasta de contextos técnicos. O que Henry Ford teria implantado de fato foi a flexibilidade na produção em massa, abrindo, dessa maneira, o caminho para o dinamismo tecnológico constante e a adaptabilidade máxima dos métodos de produção. O fato

⁷⁸ De McDonalds, a cadeia global de fast food que usa métodos tayloristas de produção de alimentos rápidos como sanduíches.

de que Ford foi, na década e 1930, vítima de sua própria revolução, não impediu conquistas ulteriores do fordismo sob novos líderes, como por exemplo Albert Sloan, da General Motors. E isso vem acontecendo desde então. O fordismo tem se apresentado sob diversas roupagens tecnológicas e organizacionais. O que foi saudado como “neofordismo” ou “pós-fordismo” é apenas a mais recente delas e é improvável que seja a última. (Ibidem, p. 99).

A comunicação em rede trouxe mudanças para o universo das empresas, especialmente no que diz respeito à automatização das relações entre as companhias e seus clientes, fornecedores, parceiros e prestadores de serviços tanto internos quanto externos. Isso permitiu não só diminuir o número de funcionários, como levou a uma desqualificação da força de trabalho, que agora passa os dias atuando como linha auxiliar dos sistemas, “trabalhadores da informação” cuja principal atividade é a alimentação dos sistemas com dados operacionais de negócios, transações e registros.

O avanço desses sistemas no interior das organizações empresariais capitalistas, ao mesmo tempo em que valorizou as pequenas e médias empresas, que têm melhor capacidade de reação e não são limitadas por sistemas operacionais gigantescos e ultrapassados, está transformando as grandes corporações em constelações de empresas, pequenas companhias que passaram a atuar no interior das grandes como prestadoras de serviços, exercendo atividades que antes eram desempenhadas por funcionários alocados em unidades, seções ou departamentos.

Muitas dessas “pequenas empresas” são, na verdade, “empresas de uma pessoa só”, antigos funcionários que foram estimulados a constituir uma empresa para prestar serviço ao antigo empregador, ganhando mais, mas sem os vínculos empregatícios que marcavam a relação anterior de emprego. A isto alguns teóricos chamam de “avanço da flexibilidade, da liberdade e da individualidade no mundo pós-moderno”. Já outros consideram que este é apenas mais um movimento do capital rumo à desregulamentação e redução de custos com mão-de-obra através da desqualificação dos trabalhadores, com o objetivo de ampliar a capacidade de acumulação perdida nos anos 60 e 70.

Capítulo II – A Internet

Ellul afirma que toda invenção tecnológica tem suas raízes no período técnico que a precede, evidenciando, dessa forma, uma intrínseca relação entre tecnologia e cultura.⁷⁹ É isto também o que mostram Castells⁸⁰ e Levy⁸¹ quando relatam o nascimento da Internet. A origem dessa rede de comunicação está na Arpanet, uma rede de computadores montada em 1969 pela Agência Avançada de Pesquisa de Projetos (cuja sigla é ARPA em inglês), criada 11 anos antes pelo Departamento de Defesa dos Estados Unidos com o objetivo de desenvolver uma tecnologia descentralizada de acesso a bancos de dados militares que garantisse a preservação da informação armazenada mesmo que ataques nucleares destruíssem um ou mais centros de informação das forças armadas. Nesse sentido, a Arpanet seria o resultado de pesquisas desenvolvidas em universidades, muitas delas financiadas com recursos militares.

Castells nega que as origens da Internet sejam militares. Segundo ele, a Internet nasce como programa de pesquisa militar, mas que, na verdade, nunca teve aplicação militar:

Este é um dos grandes mitos existentes. Nunca existiu aplicação militar da Internet; houve financiamento militar da Internet, que os cientistas utilizaram para fazer seus estudos de informática e para criar suas redes tecnológicas.⁸²

Cultura da Internet - Assim como Ellul, também Castells e Levy pensam que os sistemas tecnológicos são socialmente produzidos. A produção social é estruturada culturalmente e a Internet não seria uma exceção. Para Levy, uma técnica é produzida dentro de uma cultura e as técnicas terminam por condicionar a sociedade. (LEVY, 1999, p. 25). Dessa forma, do mesmo modo como uma determinada ética religiosa moldou a maneira como as companhias se estruturaram e gestaram o capitalismo moderno, também a Internet é o resultado direto da cultura dos seus criadores que, mais do que criadores, foram também seus primeiros e únicos usuários por mais de duas décadas.

Antes de falar da Internet enquanto tecnologia é importante evidenciar o que a Internet

79 ELLUL, J. *The Technological Society*. New York: Vintage Books, 1964, p.12

80 CASTELLS, M. *A Galáxia da Internet*. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 2003, pp 13-33.

81 LEVY, P. *Cibercultura*. São Paulo: Editora 34, 1999, pp 85-107.

82 CASTELLS, M. *Internet e sociedade em rede*, in MORAES, D. (Org.) *Por uma outra comunicação*. Rio de Janeiro: Record, 2003, p. 257

tem de cultural, ela que é o resultado do modo de ver de culturas específicas que a moldaram com objetivos determinados, entre eles o da interconexão de computadores com a finalidade essencial de compartilhamento de informação.

Segundo Castells, a cultura da Internet caracteriza-se por uma estrutura em quatro camadas, sendo a primeira e mais importante a cultura acadêmica, seguida da cultura hacker, da cultura de comunidades virtuais e da cultura de empresários de Internet.

Juntas, essas camadas contribuem para uma ideologia da liberdade que é amplamente disseminada no mundo da Internet. (...) A origem tecnológica da Internet diz respeito, essencialmente, à abertura e livre modificação do software da Internet, dos sistemas operacionais aos protocolos de navegação e, finalmente, ao browser. (...) O software de fonte aberta – resultado da criação de diversas pessoas interagindo pela rede – é a característica tecnológica crucial no desenvolvimento da Internet e essa abertura é culturalmente determinada.⁸³

De sistemas operacionais aos protocolos de navegação e, finalmente, ao browser⁸⁴, passando por inovações como o Skype⁸⁵, o software de fonte aberta que viabiliza a concretização da Internet é o resultado da criação de diversas pessoas que interagem através da rede criando inovações que, em muitos casos, afrontam as bases que sustentam empresas tradicionais como veículos de informação e companhias de telefone, apenas para citar dois exemplos.

A abertura da Internet, dirigida para a interconexão e o compartilhamento de idéias, é determinada pela cultura daqueles que a construíram progressivamente desde os anos 60, quando ela começa sua trajetória em um ambiente universitário, até os anos 90, quando ela explode comercialmente, primeiro nos EUA e depois no mundo.

Cultura hacker⁸⁶ - Entre as quatro culturas que teriam ajudado a desenvolver e consolidar a Internet, a cultura hacker, segundo Castells, seria o ambiente fomentador das inovações tecnológicas capitais que deram forma à rede através de um processo de inovação

83 CASTELLS, 2003a, pp.34-36

84 Programa para navegação nas páginas da World Wide Web.

85 Software que permite tráfego de voz via Internet e começa a substituir as linhas telefônicas convencionais, com todas as implicações financeiras que isto representa para as companhias de telefone tradicionais. Conheça mais sobre esta tecnologia acessando www.skype.com.

86 Castells assinala que não se deve entender o termo “hacker” como aquele indivíduo que invade sistemas, rouba senhas e dinheiro. O hacker é um perito em tecnologia que busca a excelência e se dedica, de corpo e alma, ao desenvolvimento de processos de interconexão de computadores. Mas este grupo traz uma marca cultural que o distingue: o hacker, defende, essencialmente, que os usuários não podem se alienar da tecnologia que usam e devem não apenas saber lidar com os programas, mas preservar o poder de criá-los e trocá-los livremente através da rede. O termo apropriado para aqueles que usam os computadores para roubar senhas e dinheiro é “cracker”.

totalmente baseado na cooperação e comunicação livres. (CASTELLS, 2003a, p. 38). Com traços marcantes, que a diferenciam das demais,

(...) a cultura hacker diz respeito ao conjunto de valores e crenças que emergiu das redes de programadores de computador que interagiam on-line em torno de sua colaboração em projetos autonomamente definidos de programação criativa. Suas características críticas devem ser enfatizadas: por um lado, a autonomia dos projetos em relação às atribuições de tarefas por instituições ou corporações; por outro, o uso da interconexão de computadores como a base material e tecnológica da autonomia institucional. Nesse sentido, a Internet foi originalmente a criação da cultura acadêmica; depois tornou-se a base para sua própria atualização tecnológica através do *input* favorecido pela cultura hacker, interagindo na Internet.⁸⁷

No entanto, a idéia de que os articuladores da Internet, estivessem eles na academia ou no universo hacker, tinham uma postura política identificada com a “liberdade” é rebatida pelo Critical Art Ensemble:

(...) aqueles que se engajaram na ciber-realidade formam, em geral, um grupo despolitizado. A maioria dos casos de infiltração no ciberespaço tem sido um simples vandalismo por diversão (como o programa pirata de Robert Morris ou a série de vírus de PCs como o Michelângelo), espionagem politicamente mal orientada (a invasão de computadores militares feita por Markus Hess, que provavelmente foi promovida para a KGB), ou vingança pessoal contra uma fonte particular de autoridade. O código de ética dos hackers desencoraja qualquer ato de distúrbio no ciberespaço. Até a *Legion of Doom* (um grupo de jovens hackers que assustou o Serviço Secreto [norte-americano]) alega nunca ter danificado um sistema.⁸⁸

Enquanto a Internet tem sua origem na academia, é através da cultura hacker que ela ganha o mundo e cresce exponencialmente com o desenvolvimento ininterrupto de todo tipo de aplicativo, de sistemas operacionais a navegadores, de programas de e-mail a sistemas de conversa on-line, com a característica essencial de que tudo o que é desenvolvido é aberto, gratuito, pode ser baixado, melhorado, adaptado e devolvido à rede.

Softwares de fonte aberta são um traço estrutural do desenvolvimento da Internet, já que todos os seus desenvolvimentos técnicos cruciais foram comunicados a universidades e depois compartilhados na Internet. E justamente esse compartilhamento só seria possível se os softwares tivessem fonte aberta e pudessem ser alterados por quem quer que entendesse de programação. Este é um traço característico da cultura hacker. Segundo Castells, talvez o mais perfeito exemplo de trabalho em rede é o sistema operacional Linux⁸⁹, usado na maioria

87 Idem, p. 36

88 CRITICAL ART ENSEMBLE, 2001, pp.33-34

89 O programador hacker Linus Torvald desenvolveu um sistema operacional para seu PC 386 a partir de um sistema Unix. Precisando de ajuda e querendo que outros participassem, Linus divulgou o código fonte na Internet e pediu cooperação. Ele seguiu divulgando freqüentes aperfeiçoamentos. O mesmo fizeram centenas de hackers que aderiram ao projeto. Divulgação rápida, ampla cooperação e total abertura da informação

dos servidores de Internet espalhados pelo mundo e muito mais eficaz do que sistemas operacionais produzidos por empresas como a Microsoft.

No entanto, a despeito do empenho de Castells em evidenciar que a Internet não é uma tecnologia militar, desenvolvida por militares, uma vez que foi engendrada no interior da academia, apenas com financiamento militar, um olhar mais atento para o modo como essa tecnologia funciona evidenciará que os cientistas que a criaram foram excepcionalmente fiéis à sua fonte de financiamento, pois produziram um sistema por onde o fluxo de dados se dá de modo a superar eventuais barreiras como panes em determinados servidores ou até mesmo a destruição de partes da rede.

Castells acredita que a rede foi construída com o objetivo de “dificultar seu controle”,⁹⁰ mas esta não foi a premissa essencial dessa tecnologia e uma eventual “dificuldade de controle”, se é que existe de fato, é apenas um “efeito colateral” da capacidade da rede de superar obstáculos localizados, levando sempre a mensagem ou solicitação de informação a um destino.

A tecnologia da Internet – Por que compreender a tecnologia da Internet? Segundo Wakeford, outra maneira de olhar a Internet é conhecer os tipos de operações necessárias à produção de tudo o que circula na rede porque

(...) esta aproximação exigirá o estudo da infra-estrutura da Internet. Apesar de que estudar a infra-estrutura parece ser algo desalentador, não estudá-la significa valorizar demais outros tipos de discursos. (...) Como um sistema de informação, a Internet tem seus próprios padrões e normas, mais familiares àqueles que constroem e administram a rede.⁹¹

A autora assinala que muito embora a Internet pareça se situar no universo da comunicação eletrônica, as funções técnicas e de infra-estrutura da rede podem determinar o modo como se reúne e se dispõe a informação que trafega no meio, impactando o processo comunicacional. (WAKEFORD, 2004, p. 48).

Para que a Internet funcione são necessárias três camadas de protocolos distintas, cada

permitiram testes extensivos do sistema e a depuração do código, de tal forma que em 1993 o Linux, que podia ser baixado gratuitamente via Internet, era um sistema operacional melhor que os sistemas Unix patenteados e muito melhor que o sistema operacional da Microsoft, vendido por algumas centenas de reais. Embora o software seja gratuito, a comunidade que o desenvolveu se beneficia financeiramente dele ao ser contratada para serviços de implementação, manutenção e aperfeiçoamentos. Exemplos disso são as empresas de implementação e manutenção do sistema Linux criadas em todo o mundo, inclusive no Brasil.

90 CASTELLS, 2006, p.227

91 WAKEFORD, N. Developing methodological frameworks for studying the world wide web. In GAUNTLETT, D. & HORSLEY, R. Web Studies. New York: Oxford University Press, 2004, p. 43

uma com funções específicas. Essas camadas de protocolos são compostas por um sistema que gera “pacotes” de informação, outra que transfere esses “pacotes” de um ponto a outro da rede e ainda uma terceira que permite aplicações diferenciadas como e-mail, páginas de Internet e transferências de arquivos, entre outras atividades.

IP - Na camada mais baixa, ou mais essencial do “sistema Internet”, está o “protocolo de Internet”, ou *Internet Protocol (IP)*, que transforma a mensagem original em *datagramas* ou “pacotes de dados”. Em linguagem não técnica, isso significa que uma mensagem, seja texto, imagem ou áudio, é fragmentada em pedaços de tamanho igual, que seguem do emissor, localizado em um nó da rede, até o receptor, situado em outro nó da rede, seja por “envio” ou por “solicitação” do usuário.⁹² Os *datagramas* ou pacotes de informação têm um característica essencial: eles levam consigo os dados necessários que informam origem e destino da mensagem, bem como sua localização no corpo da mensagem integral, para que a informação possa ser reconstruída assim que chegar ao seu destino. Dessa forma, é muito comum na Internet que pacotes que compõem uma mesma informação trafeguem por rotas diferentes antes de chegar ao seu destino e se reagrupar, articulando a mensagem primordial. Essa característica do IP dá ao fluxo de mensagens a capacidade de tráfego e rearticulação mesmo que partes da rede estejam desligadas ou inoperantes, garantindo assim a efetividade da comunicação.

A maioria dos computadores conectados à Internet hoje utiliza a quarta versão do protocolo, conhecida por **IPv4**, muito embora já exista em operação a versão **IPv6**. Dessa forma, qualquer computador, independente de seu sistema operacional, poderá conversar com outro computador desde que ambos processem informação através do IP.

Essa característica básica do sistema IP evidencia que o que circula entre um computador e outro através da Internet são códigos, pedaços de informação que precisam ser reagrupados para ascender à condição de “mensagem”, algo que faça algum sentido para alguém. Neste ponto inicial do processo de comunicação via Internet, ainda estamos longe de algo que possa fazer sentido ao ser humano, uma vez que se trata, fundamentalmente, de “conversa” entre máquinas.

⁹² Quando um programa de e-mail envia uma mensagem, estamos “enviando” informação a um determinado endereço. Quando digitamos o endereço de um site ou acessamos uma conexão de hipertexto que nos leva a um determinado site, estamos “solicitando” informação. Em ambos os casos, estas informações “enviadas” ou “solicitadas” trafegam no formato de “pacotes” entre o computador “emissor” e o computador “receptor”.

TCP - Na camada média do sistema que viabiliza a Internet está o *Transfer Control Protocol (TCP)*, um protocolo de transferência de informação, ou de transferência de “pacotes” de informação, de um ponto a outro da rede. Costuma ser chamado pelos técnicos de “protocolo de comunicação”, mas, essencialmente, é um sistema de transferência de pacotes de informação de um ponto a outro da rede. O que o TCP faz é garantir a remessa dos “pacotes” gerados pelo IP de um ponto a outro da rede, através do sistema telefônico ou outro sistema de comunicação qualquer como cabo ou ondas de rádio, atendendo às especificações de endereços que ele carrega, como, por exemplo, enviar a mensagem do emissor A@usp.br para o receptor B@unicamp.br, com cópia para o receptor C@intercom.org.br.

O sistema TCP tem como única missão possibilitar o fluxo dos pacotes de informação de um ponto a outro da rede, cumprindo à risca as determinações de origem e destino codificadas nos pacotes de mensagem. Sua flexibilidade reside no fato de que, assim como o IP, é um sistema capaz de atuar em qualquer tipo de computador, permitindo, assim, que computadores diferentes, com sistemas operacionais diferentes, se comuniquem entre si.

Aplicação - Na camada mais alta do sistema que viabiliza a Internet e que, como vemos, é composta por vários sistemas interligados, estão os protocolos de aplicação que definem os formatos digitais das informações que trafegam (via TCP) de um ponto a outro, todas em “pacotes” (IP). Alguns dos protocolos de aplicação mais usados incluem os que tratam de “domínios” na Internet, ou seja, o endereço que informa onde está localizado um determinado servidor de conteúdo de Internet, como o www.usp.br, por exemplo, que localiza o servidor de Internet da Universidade de São Paulo. Além desse protocolo há outros como o POP3 (que garante o recebimento de mensagens eletrônicas, ou e-mail), o SMTP (que garante o envio de *e-mail*), o HTTP (que disponibiliza os dados da World Wide Web, ou WWW) e FTP (um protocolo de transferência de dados). A partir desses protocolos é possível criar aplicações como listas de discussão, *blogs*, *websites*, sites de música e vídeo e toda a infinidade de ferramentas de comunicação que integram a Internet.

Diferentemente de sistemas de transmissão de informação mais antigos, os protocolos da Internet foram desenvolvidos para serem independentes do meio físico de transmissão, justamente com o objetivo de permitir que possam trafegar dados a despeito dos meios por onde circulam. Qualquer rede de comunicação capaz de transportar dados digitais de duas vias pode servir à Internet. Até as companhias elétricas estão testando tecnologias que

permitem o tráfego de “pacotes” de Internet pelos fios que conduzem eletricidade às residências e empresas. Por isso, os “pacotes” podem ser transmitidos por uma variedade de meios de conexão tais como cabo coaxial, fibra ótica, redes sem fio ou por satélite. Juntas, todas essas redes formam a Internet. Ao nível de aplicação, a Internet é uma grande "nuvem" de conexões e de nós, terminais esses por onde trafega informação.

Ao contrário do que normalmente se pensa, Internet não é sinônimo de World Wide Web ou WWW, o segmento da Internet onde são publicados os sites com os mais diversos conteúdos. O universo WWW é parte da Internet e utiliza o sistema de hipermídia – conexões entre textos – para conectar temas, sites e conteúdos. De acordo com dados de março de 2007, a Internet é usada por 16,9% da população mundial, o que significa algo em torno de 1,1 bilhão de pessoas.⁹³

A estrutura técnica da Internet foi pensada para atender um requisito essencial: a garantia de que o fluxo de informação não será afetado mesmo que partes da rede estejam inoperantes ou congestionadas ou temporariamente fora do ar. A quebra da mensagem em “pacotes” de informação, que trafegam de modo independente, percorrendo caminhos distintos, tem exatamente este sentido. Este processo é diferente, por exemplo, de uma ligação telefônica, que cria uma conexão física e única entre um emissor e um receptor e que, por essa razão, pode não se efetivar se a rede de telefonia estiver com problemas.

Esta característica peculiar da Internet – sua flexibilidade – gerou um subproduto de controle muito importante para se avaliar a eficácia da rede: para que os técnicos que operam a rede possam compreender como se dá o fluxo de informação e exatamente em que ponto da rede o tráfego foi interrompido ou desviado, o sistema foi dotado de uma característica ímpar, ou seja, a rastreabilidade do percurso da informação. Assim, todo o fluxo de informação na Internet é rastreável porque os “pacotes” que trafegam pela rede acumulam informações que registram o percurso realizado. Esta condição, pensada com o objetivo de possibilitar aos técnicos a compreensão da efetividade da rede, cria todas as condições necessárias a um controle extremamente eficaz do fluxo de informação.

Objeto cibernético – A palavra “cibernética”, usada para definir a ciência do imaterial, do virtual, de espaços eletrônicos onde tudo é possível e onde os únicos limites são

93 Internet usage statistics, publicadas no site www.internetworldstats.com/stats.htm, acessada em 06/06/2007.

os da imaginação, foi criada por Norbert Wiener a partir da expressão grega “kubernetes”, que significa “piloto”, “governador”, “guia” ou “controlador”. Wiener resolveu criar a palavra quando pesquisava a tecnologia necessária para teleguiar mísseis diretamente aos alvos, reduzindo assim o gasto excessivo de armamento necessário para atingir um alvo em movimento, como um avião, navio ou submarino. Segundo ele:

Além da teoria da transmissão de mensagens da engenharia elétrica, há um campo mais vasto que inclui não apenas o estudo da linguagem, mas também o estudo das mensagens como meios de dirigir a maquinaria e a sociedade, o desenvolvimento de máquinas computadoras e outros autômatos que tais, certas reflexões sobre a psicologia e do sistema nervoso, e uma nova teoria conjectural do método científico. (...) Até recentemente não havia uma palavra específica para designar este complexo de idéias e, para abarcar todo o campo com um único termo, vi-me forçado a criar uma. Daí “cibernética”, que derivei da palavra grega “kubernetes”, ou “piloto”, a mesma palavra grega de que eventualmente derivamos nossa palavra “governador”. Ao dar a definição de “cibernética” no livro original, coloquei na mesma classe “comunicação” e “controle”. Por que fiz isso? Quando me comunico com outra pessoa, transmito-lhe uma mensagem, e quando ela, por sua vez, se comunica comigo, replica com uma mensagem conexa, que contém a informação que lhe é originariamente acessível, e não a mim. Quando comando as ações de outra pessoa, comunico-lhe uma mensagem, e embora tal mensagem esteja no modo imperativo, a técnica de comunicação não difere da de uma mensagem de fato.⁹⁴

Assim, por cibernética entendemos uma dinâmica de controle que faz com que as coisas aconteçam conforme o esperado, seja a derrubada do avião por um míssil teleguiado – a despeito do movimento do avião –, o envio de uma mensagem ao seu destino – ainda que partes da rede estejam inoperantes –, ou até mesmo os processos de automação que marcam a história do industrialismo e onde, de fato, o conceito de “cibernética” nasceu e deitou raízes.

Por essa razão, podemos afirmar que a tecnologia que dá suporte ao fluxo de informação através da Internet é “cibernética” uma vez que atua com o objetivo de garantir que a informação chegue a seu destino, seja via solicitação ou por envio, a despeito de quaisquer circunstâncias que atuem como empecilhos ou obstáculos ocasionais ou permanentes.

Essa constatação é importante porque contextualiza as tecnologias que dão suporte ao processo de comunicação em rede, ou Internet, inserindo-as em uma lógica social e evidenciando que seu surgimento não se deu por acaso, como fruto de uma invenção genial, desconectada de seu tempo. Tratam-se de tecnologias de origem militar, criadas com o objetivo de permitir a troca de mensagens ainda que partes da rede estejam inoperantes e que,

94 WIENER, N. Cibernética e sociedade. São Paulo: Cultrix, 1954. p. 15

em função dessa característica, possibilitam uma efetiva rastreabilidade do fluxo de informação que permite mapear – e portanto controlar – o processo de comunicação.

A Internet é o “ciberespaço”, o que longe de significar um espaço ilimitado, onde tudo é virtualmente possível, significa de fato um espaço “guiado”, “dirigido” ou “controlado”. Mas ainda que a tecnologia que sustenta a Internet possibilite um estrito controle dos fluxos de informação, é nos conteúdos que trafegam pela rede que reside o perfil libertário atribuído a essa tecnologia, o que confere ao processo de comunicação em rede um caráter dialético, ou seja, o resultado sempre mutável de um conflito permanente entre o controle que a tecnologia permite e o conteúdo da informação que ela trafega. Assim, ao mesmo tempo em que a Internet permite que as empresas automatizem suas relações com clientes, fornecedores e parceiros através da interconexão de sistemas, ela confere ao empregado que tem a possibilidade de se conectar à rede uma oportunidade de uso comunicativo da rede, seja voltado para os interesses da empresa, ou direcionados a seu uso pessoal.

Para Burnett e Marshall, embora seja sedutor pensar a cibernética como um sistema que produz restrições, controles e repressão, este é apenas “um dos modos de ver a coisa”. Segundo estes autores, a cibernética produz uma tensão ou movimento dialético entre constrangimento e inovação e a Internet seria um dos melhores lugares para se observar esta dialética em movimento por duas razões: 1) a rede foi inteiramente construída a partir de um sistema binário, essencialmente cibernético nas possibilidades de controle; mas 2) ao mesmo tempo, permite a inovação quando cria as condições para a difusão de conteúdos que serão apropriados das mais diversas maneiras pelos usuários da rede.

A maravilha do poder da Internet como sistema que produz um fluxo contínuo de inovação e serviços é contrabalançada com a tensão dialética do controle que é parte de um sistema cibernético.⁹⁵

Assim, se num primeiro momento a tecnologia que viabiliza a Internet surge a partir de uma visão cibernética do processo informacional, que é a de estabelecer mecanismos de “governo”, “controle” ou “direção” para que as informações “atinjam seu alvo”, os modos como esses sistemas foram apropriados, inicialmente pelo universo acadêmico, depois pelos hackers, pelas comunidades virtuais e pelos empresários de Internet, levaram a usos comunicacionais da rede que, eventualmente, podem até se opor e combater a ideologia que engendrou a técnica muito embora estejam sujeitos a ela.

95 BURNETT, R & MARSHALL, D. Web Theory. Nova York: Routledge, 2004, p. 29

O viés da comunicação – Mas se a técnica, em si, é portadora desta contradição, outras contradições tornam-se evidentes quando a técnica é apropriada pela empresas. Innis examinou essa questão em seu estudo, publicado em 1951, que, segundo informa a Universidade de Toronto, inspirou Marshall McLuhan a produzir “Understanding Mídia”.⁹⁶ Segundo o autor, as tecnologias da “comunicação”⁹⁷ podem revelar duas facetas: temporal ou espacial. Conforme um deles se imponha em meio a uma sociedade, as naturezas econômica, social e política dessa sociedade se acomodarão a este meio de troca de mensagens. Assim, uma sociedade que busque preservar tradições através de registros “pesados”, ou seja, onde a informação se mantém preservada a despeito da passagem do tempo, ainda que a transmissão desses registros se dê através da oralidade, seria uma sociedade voltada para a conexão entre o passado e o presente e, portanto, se organizaria através de processos de informação temporais. Semelhante sociedade assumiria características mais insulares, isoladas e, portanto, menos receptivas a inovações vindas de fora que confrontem suas crenças, valores e ideais. Um exemplo de sociedade com este perfil, segundo Innis, seria a cultura egípcia, cujos artefatos de “comunicação” estão ainda hoje preservados, “conectando assim o passado ao presente” e revelando um agrupamento social com fortes valores culturais.

De outra forma, uma sociedade que crie alternativas de circulação de informação mais “leves”, que podem ser levadas por estradas ou telégrafos (ou Internet), assume um perfil espacial porque não importa onde a informação está, importa sim sua transferência rápida para o lugar onde pode ser mais bem apropriada. (INNIS, 2006, p. 33). Uma comunidade com este perfil valorizaria a mudança e usaria os artefatos de comunicação para mudar o mundo ao redor. Na visão de Innis, sociedades com estas características seriam as atuais.

A despeito do caráter binário dessa lógica (informação pesada = sociedade temporal em contraposição a informação leve = sociedade espacial), ela tem o mérito de evidenciar algo que diferencia marcadamente a tecnologia da Internet e a natureza das empresas, pois enquanto estas últimas se estruturam com foco na gestão do tempo, a primeira parece anular o tempo ao conectar o espaço.

Harvey nota que:

Ironicamente, as explorações do calendário e da medida do tempo, que

96 INNIS, H. The bias of communication. Toronto: University of Toronto Press, 2006.

97 Innis usa o termo “comunicação” de modo a se referir a processos de armazenagem e transferência de informação.

tinham sido promovidas pelas ordens monásticas para impor a disciplina religiosa, foram, como notou Weber, apropriadas pela burguesia nascente como um recurso para organizar e disciplinar as populações das cidades medievais em termos de uma disciplina de trabalho bem secular recém-descoberta. Horas iguais na cidade (...) anunciavam a vitória de uma nova ordem cultural e econômica.⁹⁸

Assim, assinala Harvey, o capitalismo tem se caracterizado por contínuos esforços de redução dos tempos de giro das mercadorias, acelerando simultaneamente os processos sociais, ao mesmo tempo em que diminui os horizontes temporais da tomada de decisões, pois é o domínio do tempo de trabalho dos outros – como de fato Marx já havia notado – que dá aos capitalistas o poder inicial de se apropriar dos lucros. Essa situação, aponta este autor, vai tornar as lutas entre os proprietários do trabalho (os trabalhadores) e os proprietários do capital (os empresários) um “conflito endêmico”, choque este que as modernas tecnologias de comunicação não apaziguaram e muito menos fizeram desaparecer.

O encarceramento dos desempregados ao lado dos loucos (que Marx acentua e Foucault transforma em um livro inteiro) foi apenas um dos muitos meios de controle da força de trabalho. Novos hábitos de trabalho foram formados, e uma nova disciplina temporal [foi] imposta ao longo de várias gerações e forjada sob a pressão emanada da sincronização determinada pela divisão social e detalhada do trabalho.⁹⁹

É este movimento que dá origem à paisagem familiar do capitalismo industrial, que permanece íntegra na “produção flexível”, com a folha de pagamento, o relógio de ponto, os informantes e as multas. A batalha em torno de minutos e segundos, do ritmo e da intensidade das escalas de trabalho, da vida de trabalho (e dos direitos de aposentadoria), da semana e do dia de trabalho (com direitos a “tempo livre”), do ano de trabalho (e dos direitos a férias pagas), foi, e continua a ser, travada com bastante regularidade. Ainda hoje, as tentativas de acelerar ou intensificar os processos de trabalho produzem algumas das mais fortes e duras lutas entre os trabalhadores e a administração. Estratagemas como o trabalho por peça – como os usados por empresas norte-americanas de material esportivo em suas fábricas na Ásia – ou as bonificações por produção são considerados pela administração como sucessos parciais, porque os trabalhadores com frequência estabelecem normas próprias de trabalho que regulam o ritmo da produção. (HARVEY, 2005, p. 211)

Mas assim como o controle do tempo, o domínio do espaço sempre foi um aspecto vital da luta de classes e até mesmo intraclasses. Toda a história da organização territorial, da

98 HARVEY, D. Condição pós-moderna. São Paulo: Loyola, 2005, pp. 208-209

99 Idem, p. 211

colonização e do imperialismo, do desenvolvimento geográfico desigual, das contradições urbano-rurais, assim como do conflito geopolítico, seria uma prova contundente da importância das lutas pelo espaço na história do capitalismo. (Idem, p. 217) .

E se o espaço pode ser pensado como um sistema de “contêineres” do poder social, como afirma Foucault, segue-se que a acumulação do capital desconstrói esse poder social ao dar nova forma às suas bases geográficas. Toda luta para reconstituir relações de poder é uma batalha para reorganizar as bases espaciais dessas relações de poder. É à luz disso que podemos compreender por que o capitalismo reterritorializa sem parar com uma mão o que estava desterritorializando com a outra. (Ibidem, p. 217).

Nesse sentido, o capitalismo segue seu domínio e o faz, em parte, graças ao domínio superior do espaço e do tempo, mesmo quando os movimentos de oposição obtêm por algum tempo o controle de algum lugar em particular. As práticas temporais e espaciais nunca são neutras nos assuntos sociais; elas sempre exprimem algum tipo de conteúdo de classe ou outro conteúdo social. Isso se torna duplamente óbvio quando consideramos os modos pelos quais o espaço e o tempo se vinculam com o dinheiro e a maneira como esse vínculo se organiza de modo ainda mais estreito com o desenvolvimento do capitalismo. Tanto o tempo como o espaço são definidos por intermédio da organização de práticas sociais fundamentais para a produção de mercadorias. Mas a força dinâmica da acumulação (e super acumulação) do capital, aliada às condições de luta social, torna estas relações instáveis. (Ibidem, p. 218).

O que parece ficar evidente é que, a despeito de sua configuração inusitada, engendrada a partir da integração de computadores e servidores através de linhas telefônicas, cabos e satélites, o ciberespaço segue sendo um “espaço” e, como tal, sujeito às mesmas disputas que marcam a trajetória do capitalismo desde seu surgimento até nossos dias. Mas, ao contrário da gestão do tempo, onde o capitalismo alcançou uma excelência que aparenta ser inatacável, é no “espaço” que os movimentos de oposição parecem melhor articulados. A inserção de tecnologias de comunicação no âmbito das empresas, especialmente as de comunicação em rede, não foi e continua a não ser um processo pacífico, isento de choques ou conflitos: enquanto a automação através de máquinas cibernéticas substitui o trabalho humano, dando supremacia ao sistema em relações produtivas normatizadas, padronizadas e repetitivas, inclusive na maioria das atividades que têm lugar em escritórios, a comunicação em rede abre espaço para que o trabalhador crie situações alternativas àquelas definidas pelos

processos de taylorização do trabalho, colocando em risco a padronização e o ritmo necessários ao desenvolvimento das operações. No entanto, esse choque entre processos normatizados e novas tecnologias não é sequer recente e já foi detectado por muitos pesquisadores, como McLuhan, citado aqui por Ianni:

A angústia crítica em que vivem hoje todos os homens é, em grande medida, o resultado dessa zona interfacial que existe entre uma cultura mecânica, fragmentada e especializada, em decadência, e uma nova cultura integral, que é completa, orgânica e macro cósmica. Esta nova cultura não depende em absoluto das palavras. De fato, a linguagem e o diálogo já tomaram a forma de interação entre todas as zonas do mundo. O computador suprime o passado humano, convertendo-o por inteiro em presente. Faz com que seja natural e necessário um diálogo entre culturas, mas prescindindo por completo do discurso. A palavra individual, como depósito de informação e sentimento, já está cedendo à gesticulação macro cósmica.¹⁰⁰

Sodré também percebeu este conflito quando afirma que a “tecnocultura”¹⁰¹ implica a necessidade de uma nova tecnologia perceptiva e mental, portanto um novo tipo de relacionamento do indivíduo com as referências concretas e com a verdade, ou seja, uma outra condição antropológica diversa daquela que engendrou, no passado, a ética que articularia as empresas.¹⁰²

Para Costa, a Internet é a parte mais visível de um processo de mudança ainda mais profundo, que se caracteriza pela emergência de uma sociedade cada vez mais automatizada:

Embora a Internet seja a parte mais visível desse processo é preciso entender que uma transformação profunda se realiza na sociedade, mudando radicalmente os processos produtivos, as relações entre as partes neles envolvidas e a comunicação. Emerge na década de 70 uma sociedade automatizada, integrada e globalizada, cujas relações se estabelecem sob a forma de redes descentralizadas, multidirecionais e integradas por pólos que constituem posições individuais. Esse sistema em rede assume os mais diversos desenhos em diferentes níveis da sociedade – dentro das empresas, no comércio local e internacional, no mercado financeiro, nas articulações políticas e nas comunicações. A Internet é o mais amplo e conhecido exemplo dessas redes.¹⁰³

Segundo Costa, nessa relação individualizada e ativa, entretanto, o anonimato desaparece, podendo o trânsito das informações e seu processamento serem rastreados pelos centros que gerenciam os sistemas. Os sistemas identificam máquinas e usuários, que podem

100 McLUHAN, M. Guerra e paz na aldeia global, apud IANNI, O. Teorias da Globalização. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2000, p. 125.

101 Sodré entende a “tecnocultura” como uma nova cultura que nasce através das interações mediadas pela mídia, inclusive a Internet.

102 SODRÉ, M. Eticidade, campo comunicacional e midiatização, in Moraes, D. (Org). A Sociedade Midiatizada. Rio de Janeiro: Mauad X, 2006, p.23.

103 COSTA, M. C. Ficção, comunicação e mídias. São Paulo: Editora Senac, 2002, p.87.

ser vigiados de qualquer ponto das redes. Paradoxalmente, dada a multiplicidade de relações e redes das quais o indivíduo participa, ele se sente anônimo, invisível, só e livre quando diante do computador. A cibercultura se configura, entretanto, como uma sociedade hierarquizada e individualizada, na qual se disputa ferozmente o controle de informações, a nova roupagem do capital na sociedade contemporânea.¹⁰⁴

Santos, ao discutir o impacto das novas tecnologias na subjetividade humana, assinala:

A dialética moderna do fora e do dentro cede ante o jogo de graus e intensidades, de hibridismo e de artificialidade das sociedades de controle, que sucederam as sociedades disciplinares do passado. A sua fluidez e velocidade permitem que a produção das subjetividades não mais se limite a lugares específicos e bem delimitados como outrora, pressupondo não apenas novos conceitos, como também a redefinição de categorias antigas já bastante analisadas.¹⁰⁵

Moraes alerta que as técnicas avançadas são apropriadas pela elite em função de objetivos determinados. Segundo ele, a fluidez informativa não representa um bem comum porque no contexto da evolução das técnicas da informação, as grandes empresas e instituições detêm a prerrogativa de utilizá-las em função de interesses particulares.¹⁰⁶

Fluidez, controle, interatividade, renovação de subjetividades, estes novos fluxos informacionais e comunicacionais trazidos pela Internet não desafiam apenas os castelos construídos pelas empresas. Desafiam também metodologias de pesquisas que se articularam voltadas para a compreensão de outro tipo de mídia. Essa é a constatação de Orozco:

Investi décadas de minha vida de pesquisador em comunicação a estudos de recepção da televisão, especialmente junto ao público infantil. O que noto, hoje, é que a linha de pesquisa da recepção dos meios de comunicação está sendo desafiada pela interatividade, que coloca outras telas para competir com a tela da televisão. Devo reconhecer, com humildade, que não sei como recomodar estudos da recepção diante da interatividade promovida pela Internet, ipod e celular. Este é um ótimo desafio para se entender o que se passa com os usuários destas tecnologias.¹⁰⁷

Segundo Orozco, as novas tecnologias trazem uma nova realidade. No passado, com as mídias analógicas, podia-se estabelecer o seguinte desenho:

Interação = recepção e Receptor = audiência
--

¹⁰⁴Idem, p. 88.

¹⁰⁵SANTOS, T. O impacto das novas tecnologias nas subjetividades contemporâneas e suas relações com a comunicação e a solidão, artigo publicado na Compós em 2000.

¹⁰⁶MORAES, D. A tirania do fugaz. In MORAES, D. (Org.) Sociedade Midiatizada. Rio de Janeiro: Mauad X, 2006 p. 49.

¹⁰⁷ Comunicação pessoal de Guilherme Orozco, na palestra “Da interação à interatividade”, proferida na Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo, em 07/06/2006.

Mas com as novas tecnologias, assinala Orozco, isto muda de configuração para:

Interação = produção e Receptor = usuário
--

É justamente neste ponto, diz ele, que reside o grande desafio aos novos estudos sobre recepção porque o receptor deixou de ser o que é para ser outra coisa. O desafio para os estudos de recepção se dá pela transformação do sujeito como receptor para o sujeito como produtor dos produtos de informação. Entre as principais perspectivas para a pesquisa, Orozco aponta algumas como:

- A experiência do momento de estar diante da tela parece ser mais importante do que o que é visto?
- Como irão se incorporar as velhas telas (TV) às novas telas (celular e Internet)?
- Como irão evoluir as velhas telas (TV e Cinema) em sua oferta de produtos de ficção?
- Haverá mudanças de formato da ficção inclusive nas velhas telas?
- Como evoluirá o “mundo anônimo”, de falsa identidade, proporcionado pelas novas tecnologias?
- Como se darão as mediações através da interatividade?
- Haverá o surgimento de novos tipos de expressão?

Martín-Barbero, um dos primeiros a enxergar a comunicação através de processos de mediação, também olha a questão da interatividade como um movimento de reconfiguração do real a partir do momento em que altera o simbólico:

A revolução tecnológica introduz em nossas sociedades não tanto uma quantidade inusitada de novas máquinas, mas sim um novo modo de relação entre os processos simbólicos – que constituem o cultural – e as formas de produção e distribuição dos bens e serviços: um novo modo de produzir, confusamente associado a um novo modo de comunicar, transforma o conhecimento em força produtiva direta.¹⁰⁸

Segundo ele, desde os mosteiros medievais até as escolas de hoje, o saber conservou uma condição de duplicidade: centralizado e personificado em determinadas figuras sociais como professores, pais, o ancião do clã, da tribo ou grupo social. Entretanto, uma transformação radical nos modos de circulação do saber, como a que estamos vivenciando, é outra das mais profundas transformações que uma sociedade pode sofrer. A escola está deixando de ser o único lugar de legitimação do saber, já que há uma variedade de saberes que circulam por outros canais, difusos e descentralizados. A diversificação e a difusão do

108 MARTÍN-BARBERO, J. Tecnicidades, identidades, alteridades: mudanças e opacidades da comunicação no novo século, in MORAES, D. (Org). A Sociedade Midiatizada. Rio de Janeiro: Mauad X, 2006, p.54.

saber, fora da escola, são dois dos desafios mais fortes que o mundo da comunicação propõe ao sistema educativo, pois gera uma constelação de “saberes-mosaicos”, que Martín-Barbero recusa-se a classificar como “superficiais”.

Fragmentação de totalidades – O computador não é uma máquina com a qual produzimos objetos, mas um novo tipo de tecnicidade que possibilita o processamento de informações e cuja matéria-prima são abstrações e símbolos, o que instaura uma fusão entre cérebro e informação que, em muitos sentidos, substitui a tradicional relação do corpo com a máquina. (MARTÍN-BARBERO, 2006, p. 57).

Segundo este autor, as mudanças sociais que as novas tecnologias estão provocando são mais profundas do que se imagina e atingem de modo frontal todo um universo simbólico que nos deu muitas das estruturas que acomodam, ainda hoje, o nosso presente como escolas, governos, organizações empresariais e religiosas:

Um dos mais claros sinais da profundidade da mudança nas relações entre cultura, tecnologia e comunicação encontra-se na reintegração cultural de uma dimensão separada e desvalorizada pela racionalidade do Ocidente desde a invenção da escrita e do discurso lógico: a dimensão do mundo dos sons e das imagens, tradicionalmente relegado ao âmbito das emoções e das expressões. E com certeza isso se explica pela emergência de um novo perfil no cenário social, que é o perfil dominante nas redes de informática. Ao trabalhar interativamente com som, imagens e textos escritos, o hipertexto hibridiza a densidade simbólica com a abstração numérica, fazendo com que se reencontrem as duas, até agora opostas, partes do cérebro. Daí que o número está passando de mediador universal do saber à mediação técnica do fazer estético, o que, por sua vez, revela a passagem da primazia sensório-motriz à sensório-simbólica. Esta mudança não ocorre do nada e por acaso, mas revela a passagem do indivíduo que produz para o indivíduo que imagina. Está em curso uma mudança profunda do mapa moderno das profissões e da emergência de um outro mapa cada vez mais próximo da configuração dos novos ofícios exigidos por novas formas do produzir, do comunicar e do gerir, relacionadas tanto às novas destrezas mentais que a alfabetização introduz no mundo do trabalho quanto aos novos modelos empresariais.¹⁰⁹

Dessa forma, as novas técnicas promovem uma “multiplicação dos referentes”, que leva à fragmentação não só dos sistemas mas, também, do próprio indivíduo, que agora vive uma integração parcial e precária das múltiplas dimensões que o conformam como escola, família, trabalho. O indivíduo já não é o indivisível e qualquer unidade que o indivíduo possa vir a postular tem muito de “unidade imaginada”. (MARTÍN-BARBERO, 2006, p. 58).

Um outro modo de explicar o que vem a ser “fragmentação” ou “multiplicação de

109 Idem, p.58

referentes” é o que Bolter e Grusin usam para definir a Internet. Segundo eles:

A estratégia que domina a Internet é a “hipermediatez”, retendo o real através do preenchimento de cada tela com artefatos [de coleta de dados] e tomando as telas com janelas. A “hipermediatez” é também a estratégia predominante das transmissões ao vivo de televisão. Dessa forma, como a Internet se porta como televisão, está comprometida em monitorar o real e o cotidiano. De fato, enquanto a televisão pode distinguir entre a realidade física e a apresentação mediada do fato, a Internet é ainda mais agressiva ao quebrar ou confundir essas barreiras, insistindo na mediação direta da realidade. Tudo, dos campos de neve da Antártica aos desertos de Marte, encontra uma representação direta na Internet.¹¹⁰

Mas esta “erosão de totalidades” não é, em absoluto, uma nova construção trazida pela Internet. Bauman, por exemplo, acredita que se trata de um processo já antigo, deflagrado justamente pela crescente disponibilidade de meios de transporte inteiramente novos e rápidos – trens, aviões, autos – que vão desencadear o movimento tipicamente moderno de erosão das “totalidades” sociais e culturais localmente arraigadas.¹¹¹

Enquanto Bauman fala em “erosão de totalidades”, Levy insere no debate um outro tipo de consideração: a relação que existe entre o possível e o real e o virtual e o atual.¹¹² Ao debater o que vem a ser o “virtual”, Levy busca desmistificar algumas definições para o termo que, segundo ele, são incorretas e levam a conclusões disparatadas. Para ele, o virtual não se opõe ao real. Da mesma forma, o virtual não significa desrealização, desmaterialização ou desintegração, termos freqüentemente usados por veículos de comunicação de massa para explicar o que vem a ser a virtualidade introduzida pelas modernas técnicas de comunicação digital, especialmente a Internet.

Segundo Levy, o possível e o real, o virtual e o atual, são momentos diferentes de uma mesma realidade. O possível diz respeito a possibilidades limitadas a uma realidade já determinada. O atual é o momento em que uma dada realidade é atualizada de um modo absolutamente novo, diferente das possibilidades relacionadas àquela realidade. Nesse sentido, a atualização é, em essência, a criação de algo realmente inovador.

A atualização de uma realidade é, de fato, a solução de um problema. A atualização é criação, invenção de uma nova forma a partir de uma configuração dinâmica de forças e de finalidades. Nesse sentido o que acontece é mais do que dar realidade a algo possível, mas uma produção de qualidades novas, uma transformação de idéias, um devir que alimenta de volta o virtual.¹¹³

110BOLTER, J. & GRUSIN, R. Remediation. Cambridge: MIT Press, 2000, p. 210

111 BAUMAN, Z. Globalização, as consequências humanas. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1999.

112 LEVY, P. O que é o virtual? São Paulo: Editora 34, 1999.

113 Idem, p.17

Enquanto o real é a consolidação de inúmeras determinações em uma dada configuração possível, na opinião de Levy o virtual é o resultado da interação entre homens e máquinas:

Se a execução de um programa de computador, por exemplo, tem a ver essencialmente com o par possível/real, a interação entre humanos e sistemas informáticos tem a ver com a dialética do virtual e do atual. O real assemelha-se ao possível; de outra forma, o atual em nada se assemelha ao virtual: responde-lhe.¹¹⁴

A virtualização é, dessa forma, o movimento inverso da atualização, muito embora nada tenha a ver com desatualização. Virtualizar algo consiste em romper a relação desse algo com o atual (uma solução) e transformar esse algo em um campo problemático, de onde podem surgir tanto possibilidades quanto novas atualidades. A virtualização retira o objeto de seu universo de certezas e o lança ao universo fecundo das incertezas, das possibilidades ilimitadas, do absolutamente novo. Virtualizar uma entidade qualquer consiste em descobrir uma questão geral à qual esta entidade se relaciona e provocar uma mutação na entidade em direção a essa interrogação. (LEVY, 1999, p. 18).

Assim, a virtualização de uma empresa consistiria, sobretudo, em fazer das coordenadas temporais do trabalho um problema sempre repensado e não uma solução estável. Uma alternativa de virtualização de uma empresa, por exemplo, seria fazer com que o centro de gravidade deixasse de ser o controle do tempo das operações e atividades empreendidas pelas pessoas e passasse a ser a interconexão entre pessoas situadas em pontos diferentes de uma cidade, de um país ou do mundo, contribuindo separada ou simultaneamente para o desenvolvimento de uma tarefa através de sistemas conectados em rede.

Para Levy, o trabalho em rede permitiria, sobretudo, que cada um dos indivíduos que atua nesse processo de criação coletiva agregasse ao todo as diferentes visões de um mundo em constante crescimento e mutação. Ele diz:

Devido a seu aspecto participativo, socializante, descompartmentalizante, emancipador, a inteligência coletiva proposta pela cibercultura constitui um dos melhores remédios para o ritmo desestabilizante, por vezes excludente, da mutação técnica.¹¹⁵

Dessa forma, justamente por romper com o status “atual” de um determinado objeto,

¹¹⁴ Ibidem

¹¹⁵ LEVY, 1999, p. 30

com uma dada “solução”, que a virtualização fluidifica as distinções instituídas, aumenta os graus de liberdade e instaura um vazio motor. A inevitável questão que se impõe é o quanto de “vazio motor” uma empresa suportaria antes que suas determinações essenciais (normatização, controle, burocracia) fossem comprometidas.

Por isso, quando a Internet transforma uma coerção profundamente atual (o tempo) em uma variável contingente (o espaço), está de fato colocando em xeque aquilo que caracteriza a essência das empresas. O movimento proporcionado pela Internet, que torna o espaço contingência do tempo, abre novos meios de interação e outros ritmos cronológicos. Assim que a subjetividade (indivíduo), a significação (indivíduo) e a pertinência (indivíduo) entram em jogo, não se pode mais considerar uma única extensão ou uma cronologia uniforme (organizacional), mas sim uma grande diversidade de espaços com suas respectivas temporalidades.

Aplicar o conceito de Levy a outros tipos de atividades humanas é um exercício que permite compreender a profundidade das transformações que a virtualidade acarreta. Um exemplo é o jornal impresso. O que caracteriza esse veículo? Várias coisas, mas sua principal característica é a materialidade do veículo, ou seja, o papel.

Por conta dessa característica, já no momento em que o jornal está sendo impresso, as informações nele contidas fazem parte do “passado”. E a cada momento elas se tornam mais passado ainda. Além disso, o tamanho limitado do papel exige a adoção de um filtro de edição que vai decidir o que vai entrar, em que página e com qual tamanho e conteúdo. E uma vez impressa, a informação não pode ser alterada, nem mesmo através de erratas no jornal do dia seguinte.

Quando esta característica é suprimida e o jornal impresso se torna eletrônico ou digital, todas as contingências que limitavam sua forma, conteúdo e agilidade ao universo da impressão em papel são suprimidas e o jornal adquire a capacidade de reformular e contextualizar a informação, remeter a outros textos – em outros sites – que esclareçam melhor os temas, divulgar fotos, vídeos e sons e obter, ainda, simultaneamente, a opinião do leitor sobre os temas tratados, criando, de fato, um novo tipo de intercâmbio de informação que é diferente daquela praticada através do meio papel.

Levy retoma as conclusões de Innis quando afirma:

(...) sistemas [diferentes] de registro e de transmissão (oral, escrita, audiovisual, redes digitais) constroem ritmos, velocidades ou qualidades de história diferentes. Cada novo agenciamento, cada “máquina” tecnossocial acrescenta um espaço-tempo, uma cartografia especial, uma música singular a uma espécie de trama elástica e complicada em que as extensões se recobrem, se deformam e se conectam, em que as durações se opõem, interferem e se respondem. Os espaços se metamorfoseiam e se bifurcam a nossos pés, forçando-nos à heterogênese.¹¹⁶

É através dos conceitos de Innis de “temporalidade” e “espacialidade” das técnicas de transmissão de informação que compreendemos que “metamorfosear e bifurcar espaços” é uma das características das formas “leves” de difusão de informação, justamente as que se articulam através de estradas, telégrafos e Internet. Mas enquanto alguns imaginam que este fenômeno criará um mundo onde todos se comunicarão de forma livre e democrática, com amplo acesso a informações, produtos, serviços, educação e lazer, o cotidiano de normatização e controle vivido nas empresas parece apontar em outra direção.

Quando Levy afirma que “devido a seu aspecto participativo, socializante, descompartmentalizante, emancipador, a inteligência coletiva proposta pela cibercultura constitui um dos melhores remédios para o ritmo desestabilizante, por vezes excludente, da mutação técnica”, ele parece ignorar um dado fundamental: no âmbito das empresas, a Internet não está sendo usada essencialmente para interconectar pessoas. Muito embora o intercâmbio de mensagens eletrônicas (e-mail) entre profissionais esteja entre os principais usos da Internet, a comunicação em rede em uso e desenvolvimento nas empresas está integrando posições, conectando computadores, e não indivíduos. Assim, como afirma Kumar, “o escritório automatizado, a fábrica robotizada e o campo de batalha eletrônico respondem por mais de 80% dos negócios da tecnologia da informação”, o que evidencia que a comunicação em rede nas empresas desenvolve-se com o objetivo de levar dados de um sistema a outro, sem interferência humana.

Esse aspecto do desenvolvimento da Internet em meio às empresas é crítico e exige uma análise radicalmente diferente daquela que é feita quanto investigamos a comunicação em rede como meio de interconexão entre pessoas. A conexão entre máquinas e sistemas para o fluxo de dados se dá de modo normatizado, ou seja, a troca de informações entre sistemas sustenta-se através de máquinas cuja programação antecipa todos os passos da transação: como a informação será formatada, em que linguagem, como será enviada, de que forma será recebida e processada, como serão registrados os resultados das operações, quais

¹¹⁶ Ibidem, p.25.

computadores participam da rede e tudo o mais que for necessário prever, uma codificação e programação que não pode ser alterada de modo abrupto ou isolado sem inutilizar os sistemas e comprometer as operações que eles administram.

Um exemplo desse tipo de “comunicação” que, em essência, nada mais é do que troca de dados entre sistemas, é aquele que acontece quando um cliente solicita um automóvel através do site de uma montadora. Em alguns casos – mas ainda não em todos – o site da montadora está diretamente conectado aos sistemas de sua linha de produção, de modo que a solicitação do cliente – tipo de carro, potência do motor, quantidade de portas, detalhamento do interior, modelo de bancos, quantidade de acessórios – será repassada à linha de produção, que programará a fabricação do veículo e sua entrega em determinada concessionária, em determinado prazo, uma vez confirmado o pagamento ou a operação de crédito em nome do cliente.

No universo das transações empresariais via Internet, que receberam o nome de *Business to Business* (Negócio para Negócio), e são identificadas pela sigla B2B, ocorrem atividades como as de mercado eletrônico, um espaço virtual onde as empresas assumem ora o perfil comprador, ora o vendedor e estabelecem laços comerciais; o leilão eletrônico, onde as empresas compram insumos através de leilões onde vence aquela que entregar o produto ou serviço pelo menor preço; e a distribuição eletrônica, uma plataforma que integra empresas e parceiros e permite desde a consulta a catálogos de produtos até a emissão de notas fiscais e controle de envio e recebimento de mercadorias.

Segundo pesquisa desenvolvida pela Câmara Brasileira de Comércio Eletrônico em parceria com a E-Consulting, uma empresa de consultoria no segmento de varejo on-line, apenas nos três primeiros meses de 2007 o total de recursos movimentados em transações entre empresas via B2B alcançou a cifra de R\$ 133,4 bilhões no Brasil, que não é um país líder nesse tipo de comércio. O levantamento analisou duas categorias: o chamado “*B2B-OL Companies*”, que analisa as transações feitas por intermédio de portais proprietários das empresas e que foi responsável por R\$ 116,7 bilhões em volumes de operações (87,5% do total); e o “*B2B-OL E-Marketplaces*”, que compreende as negociações efetivadas via portais B2B independentes e registraram um volume de transações de R\$ 16,7 bilhões (12,5% do total). No “*B2B-OL Companies*”, o crescimento em relação ao primeiro trimestre de 2006 foi

de 48,6%. Já no “*E-Marketplaces*” a expansão foi de 15,9%.¹¹⁷ A magnitude desse número torna-se evidente quando a mesma Câmara Brasileira de Comércio Eletrônico e a E-Consulting apontam que ao longo de todo o ano de 2007 (e não apenas no primeiro trimestre), as vendas no varejo via Internet alcançaram a cifra de R\$ 17,4 bilhões, evidenciando um crescimento de 30% em relação ao ano anterior.¹¹⁸

Se, por um lado, o uso da Internet como meio de interconexão de sistemas pode ser vista como meramente transacional, programado, pré-determinado em função dos objetivos a serem alcançados, o uso da comunicação em rede por pessoas assume um caráter completamente diferente e abre espaços para fluxos de informação muitas vezes inesperados pelas empresas, como desvio de informação considerada estratégica, acesso a sites de pornografia, conversa on-line no horário do expediente, pesquisa para trabalhos escolares, entre uma série de outras atividades não relacionadas aos negócios da empresa. Estes dois universos, diferentes em suas premissas essenciais, confrontam-se no momento em que disputam a mesma infra-estrutura, uma vez que a mesma rede que trafega informações para o B2B é também usada por pessoas que buscam acessar sites de entretenimento, conversa on-line, vídeos ou músicas, pesquisas escolares e muitas outras atividades.

Há embates cada vez mais intensos entre a “heterogênese”, identificada por Levy na Internet, e a “monogênese” vislumbrada por Weber e Foucault nas empresas. Ecos desse conflito podem ser sentidos em diversas atividades, mas principalmente naquelas onde o “produto” é a informação. Segundo Saad,¹¹⁹ que pesquisa como as transformações tecnológicas dos últimos tempos afetaram as empresas de informação, com a Internet surge o conceito de hipermídia, reunindo na tela de um computador recursos de hipertexto, imagens, animação e voz, tudo isso em uma interface amigável ao usuário, que pode construir sua própria mensagem.

No que diz respeito às mudanças que o jornalismo digital traz para o fluxo de informação, Saad conclui que o surgimento de novas estratégias de informação como a “turbina informativa”, o “multimídia desk”, a “casa publicadora” e a “mídia modular”

117 “Transações entre empresas pela internet movimentaram R\$ 133,4 bilhões no primeiro trimestre”, conforme acessado no site da Câmara Brasileira de Comércio Eletrônico em 04/01/2008, no endereço www.camara-e.net/interna.asp?tipo=1&valor=4116

118 “Vendas on-line movimentam R\$ 17,4 bilhões no Brasil em 2007”, conforme acessado no site da Search Engine Marketing (SEM) em 04/01/2008, no endereço www.sembrasil.com.br/noticias/vendas-on-line-movimentam-rS-174-bilhoes-no-brasil-em-2007.html

119 SAAD, E. Estratégias para a mídia digital. São Paulo: Senac, 2003.

evidenciam a urgência da adequação dos perfis dos profissionais que atuam nesse segmento ao processo de produção e distribuição desse tipo de produtos, assim como à uma nova relação que se está estabelecendo com os usuários desses serviços.

A essência deste confronto, que contrapõe a “heterogênese” do universo da informação à “monogênese” organizacional, nos permite compreender melhor o que vem a ser a Internet. Engendrada como um artefato militar para garantir, acima de tudo, a segurança do fluxo de informação, este recurso foi apropriado diferentemente pela sociedade, muito embora ainda preserve de modo intocado – e operante – sua característica essencial. A partir daí, veremos, a todo momento, conflitos entre o total e o singular, o temporal e o espacial, o informacional e o comunicacional e o organizacional e o individual.

O panóptico digital - A marca mais visível desse conflito é um sistema que faz a mediação entre a empresa e a Internet, o *firewall*. Com um nome derivado do termo em inglês usado para definir barreiras de fogo que os bombeiros criam para impedir que incêndios florestais se alastrem para outras áreas, tecnicamente o *firewall* é um sistema composto por equipamento e software que filtra o fluxo de dados entre uma empresa e o mundo exterior. Operando em conjunto com programas antivírus, por exemplo, o sistema impede que mensagens com vírus entrem nos sistemas da empresa. Embora seja anunciado e comercializado como um sistema que “previne ameaças externas”, o *firewall* é usado de modo muito mais abrangente.

Situado em um ponto estratégico entre os sistemas da empresa e a Internet, o *firewall* é um poderoso filtro, que permite definir regras sistêmicas para o uso que os integrantes da empresa farão da comunicação em rede. Muito embora protejam também os fluxos de comunicação entre sistemas, o *firewall* destina-se, essencialmente, a vigiar o fluxo de comunicação entre indivíduos.

Através desse sistema as empresas controlam todo o tráfego de mensagens com a Internet, limitando o acesso a determinado tipo de sites e copiando informações em função do uso de determinadas palavras chaves. Assim, programando-se o *firewall* pode-se impedir que funcionários acessem sites onde existam determinadas palavras como “sexo”, “futebol”, “moda”, “cinema”, “teatro” e milhares de outras; além disso, através de uma programação elementar, o sistema pode copiar para uma caixa postal criada para fins de vigilância todas as

mensagens enviadas por funcionários da empresa para fora da companhia e que contenham palavras sobre as quais exista um interesse organizacional como, por exemplo, “currículo”, o que permite que a empresa detecte imediatamente os casos daqueles funcionários que estão enviando currículos através do e-mail corporativo.

Quadro 3: Como funciona um “firewall

Fonte: www.howstuffworks.com/firewall.htm, acessado em 01/08/2007

O *firewall*, em sua simplicidade técnica, herda a essência do “panóptico” de Bentham, uma vez que funciona como a torre que vigia o mundo interior da instituição, organização ou empresa. No entanto, ao contrário do “panóptico” relatado por Foucault, que apenas simulava uma vigilância total com o objetivo de difundir a sensação de vigilância permanente, este panóptico digital exerce, de fato, a vigilância absoluta, pois filtra, seleciona, separa, bloqueia, cataloga e cria relatórios comportamentais, possibilitando à empresa o controle total das relações entre a rede interna e o mundo exterior.

Sistema cibernético por excelência, o *firewall* dirige, controla e monitora o fluxo de informação que trafega através dele, impondo restrições justamente àquilo que a Internet tem de libertário, ou seja, seu conteúdo, pois através do *firewall* as empresas conseguem filtrar do mundo exterior apenas aquele conteúdo considerado “apropriado” ao negócio.

Segundo Balboni ¹²⁰, que coordenou pesquisa do Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (CETIC) realizada em 2006 junto a 2.437 empresas em todo o país, o *firewall* é tanto mais usado quanto maior o porte da empresa:

Tabela 1: Proporção de empresas que adotam “*firewall*”

120 BALBONI, M. (Coordenadora) Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e da comunicação no Brasil. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2007, p. 213

PORTE DA EMPRESA (Quantidade de empregados)	Usam Firewall (%)
10 a 19	57,16
20 a 49	62,47
50 a 99	77,27
100 a 249	87,05
250 a 499	91,83
500 a 999	99,92
1000 ou mais	97,06
REGIÃO	
Norte	60,77
Nordeste	66,67
Sudeste	65,40
Sul	55,70
Centro Oeste	60,02
MERCADO DE ATUAÇÃO – CNAE	
Indústria de transformação	59,34
Construção	69,94
Comércio/Reparação de autos	60,79
Hotel/Alimentação	52,87
Transporte/Armazenamento/Comunicação	70,54
Atividades imobiliárias, aluguel e serviços	75,22
Atividade Cinema, Vídeo, Rádio e TV	79,89
MÉDIA GERAL	63,06

Fonte: Extraído da “Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e da comunicação no Brasil”, do CETIC, p. 213

A existência do *firewall* evidencia que o espírito normativo das empresas segue intocado apesar das novas técnicas e parece demonstrar que a despeito do potencial descentralizador da comunicação em rede, o modo como ela é aplicada no âmbito empresarial aponta para algo diverso da descentralização.

O confronto que resulta dos usos que indivíduos e empresas fazem da Internet é novo em função do fato de que surge da massificação das tecnologias da informação no universo do trabalho, mas é também antigo, pois repete fenômenos há muito analisados. Habermas, por exemplo, assinala que enquanto as utopias clássicas traçaram as condições para uma vida digna do homem através de uma felicidade socialmente organizada, as utopias sociais fundidas ao pensamento histórico – que interferem nos debates políticos desde o século XIX – despertam expectativas mais realistas:

Elas apresentam a ciência, a técnica e o planejamento como instrumentos promissores e seguros para um verdadeiro controle da natureza e da sociedade. Contudo, precisamente essa expectativa foi abalada por evidências massivas. A energia nuclear, a tecnologia de armamentos e o avanço no espaço, a pesquisa genética e a intervenção da biotecnologia no comportamento humano, a elaboração de informações, o processamento de dados e os novos meios de comunicação são técnicas de consequências intrinsecamente ambivalentes. E quanto mais complexos se tornam os sistemas necessitados de controle, tanto maiores as probabilidades de efeitos colaterais disfuncionais. Nós percebemos diariamente que as forças produtivas transformam-se em forças destrutivas e que a capacidade de planejamento transforma-se em potencial desagregador. Diante disso, não

constitui surpresa que hoje ganhem influência sobretudo aquelas teorias desejosas de mostrar que as mesmas forças de incrementação de poder – das quais a modernidade extraiu outrora sua autoconsciência e suas expectativas utópicas – na verdade transformaram autonomia em dependência, emancipação em opressão, racionalidade em irracionalidade.¹²¹

¹²¹HABERMAS, J. A nova intransparência. São Paulo: Cebrap, 1987, p. 105

Capítulo III: O indivíduo

A penetração das tecnologias de comunicação – especialmente a Internet – nas relações sociais e de trabalho intensifica o debate acerca do papel do indivíduo na moderna sociedade da informação. Castells fala, inclusive, da emergência de um novo comportamento social, o individualismo em rede, reforçado por um indivíduo que, cada vez mais, se relaciona com o mundo através do computador, seja no espaço do trabalho, em casa ou no lazer:

O individualismo em rede é um padrão social, não um acúmulo de indivíduos isolados. O que ocorre é que indivíduos montam suas redes on-line e off-line com base em seus interesses, valores, afinidades e projetos. Por causa da flexibilidade e do poder de comunicação da Internet, a interação social on-line desempenha crescente papel na organização social como um todo. As redes on-line, quando se estabilizam em sua prática, podem formar comunidades virtuais, diferentes das físicas, mas não necessariamente menos intensas ou menos eficazes na criação de laços e na mobilização. Além disso, o que observamos em nossas sociedades é o desenvolvimento de uma comunicação híbrida que reúne lugar físico e ciber lugar para atuar como suporte material do individualismo em rede.¹²²

Martín-Barbero examina o mesmo fenômeno e enfatiza que o avanço do individualismo – que encontra nas redes de comunicação sua máxima possibilidade de expressão – se deve, em essência, à decadência das estruturas que ajudavam a humanidade a articular o coletivo:

Ao entrarem em crise as três grandes instituições da modernidade – o trabalho, a política e a escola – que constituíam a fonte do sentido coletivo da vida, seu significado se divorcia do que o indivíduo ou a comunidade fazem para se unir ao que se é: homem ou mulher, negro ou branco, cristão ou muçulmano, indígena ou mestiço.¹²³

Assim, a sociedade-rede não seria o resultado de conexões tecnológicas, mas, sim, da separação sistêmica do global e do local, do público-formal e do privado-real em função da ação de uma elite que se articula no espaço atemporal das redes e dos fluxos globais com objetivos meramente econômicos. Essa situação levaria as maiorias que habitam um espaço/tempo local cada vez mais deslocado e impotente a se refugiarem em lógicas de poder que enfatizam a identidade, reforçando comportamentos individualistas. Estaríamos, dessa forma, no início de uma verdadeira mudança de época, que exigiria conhecer melhor algumas

122 CASTELLS, 2003a, p.109

123 MARTÍN-BARBERO, 2006, p. 60

questões como as mudanças de profundidade na percepção e no sentido das identidades, a globalização e as contradições que este fenômeno promove entre identidades e fluxos, assim como o caráter constitutivo das narrativas que dão forma às identidades. (MARTÍN-BARBERO, 2006, p. 60).

Hall acredita que o debate sobre a ascensão do individualismo, que muitos creditam ao avanço das novas tecnologias da comunicação – como o computador e o celular –, é simplista e esquece que a conceitualização de sujeito ou indivíduo é historicamente datada e, portanto, muda segundo olhemos essas definições no Iluminismo ou em nossa época.¹²⁴

Mas enquanto alguns vêem o fortalecimento do individualismo, que agora se expressa “em rede”, há aqueles que, como Horkheimer, o enxergam totalmente determinado pela maquinaria social:

Todos os meios da cultura de massa servem para fortalecer as coações sociais que pesam sobre a individualidade, ao excluir toda possibilidade de que o indivíduo se mantenha de algum modo em pé frente à máquina atomizadora da sociedade moderna. (...) Este estímulo para a autoconservação produzido pelas maquinarias acelera em realidade a dissolução da individualidade. Assim como a defesa do individualismo ilimitado é algo politicamente útil para as corporações em suas tentativas de escapar do controle social, do mesmo modo na cultura de massa a retórica do individualismo nega precisamente aquele princípio que idolatra, impondo aos homens modelos de imitação coletiva.¹²⁵

Jung raciocina da mesma forma. Segundo ele, o que entendemos por “indivíduo” é uma aquisição nova na história do pensamento e cultura humanos porque uma atitude coletiva, primitiva e todo-poderosa impediu, quase completamente, uma valorização psicológica objetiva das diferenças individuais ou qualquer objetificação científica dos processos psicológicos individuais. Essa atitude, segundo Jung, pode se expressar, por exemplo, através da religião, o que nos leva à visão de Weber sobre como uma ética religiosa engendrou as condições sociais que derivaram na instalação do capitalismo e de uma “sociedade das normas”:

A esfera cristã, como todo sistema fechado de religião, tem uma tendência natural de reprimir, no indivíduo, o mais que possível, o inconsciente, paralisando dessa forma sua fantasia. No lugar da fantasia humana, a religião coloca concepções simbólicas solidamente estruturadas que devem substituir plenamente o inconsciente do indivíduo.¹²⁶

O que Jung percebe é que as grandes organizações de nossa cultura como a igreja, a

124 HALL, S. A identidade cultural na pós-modernidade. Rio de Janeiro: DP&A, 2003, pp.7-23

125 HORKHEIMER, 1973, pp.166-167

126 JUNG, C. Tipos psicológicos. Petrópolis: Vozes, 1991, p. 64

escola e a família lutam pela completa extinção dos indivíduos, uma vez que se baseiam integralmente no emprego maquinal de uma das várias funções privilegiadas da pessoa humana. Não são as pessoas que importam em sua integralidade, mas uma de suas funções psicológicas diferenciadas que interessam diretamente às atividades produtivas, como a capacidade de manusear, organizar ou criar. A pessoa humana já não está presente na cultura coletiva como pessoa, mas é representada por uma função e se identifica exclusivamente com esta função, como pai, mãe, aluno, fiel, sacerdote, administrador, engenheiro ou professor. (JUNG, 1991, p. 82).

No campo das empresas, Guerra vai nos lembrar que o poder organizacional é tão grande que “aniquila a individualidade e coloca ali uma outra personalidade: a do homem organizacional, o integrante de uma divisão, alguém sem rosto, passado ou memória, um ser que se transformou em uma função organizacional”.¹²⁷

A dissolução da individualidade em meio ao maquinismo social foi apontada também por Horkheimer, que afirmou:

Uma vez que a sociedade moderna constitui uma totalidade, o declínio da individualidade prejudica tanto aos grupos sociais inferiores como aos superiores, prejudica ao trabalhador não menos que ao homem de negócios. Um dos atributos mais importantes da individualidade, a ação espontânea, que começou a decair no capitalismo em função da parcial eliminação da competência, desempenhou um papel importante na teoria socialista. Mas hoje a espontaneidade da classe trabalhadora se vê afetada pela dissolução geral da individualidade.¹²⁸

Esta visão da individualidade, que ressalta o caráter genérico do indivíduo e vê o ser humano como uma “integralidade” que se fragmenta e se dissolve em função da divisão do trabalho e das funções psicológicas requeridas para as atividades funcionais, não é uma construção que encontramos primeiramente em Jung ou Horkheimer, pois Marx já havia articulado essa visão quando se referiu, ainda na juventude, ao indivíduo como um “ser genérico”.

Para Marx, o ponto de partida de qualquer investigação do indivíduo devem ser “os homens vivos, concretos”. Embora “vivo” seja um termo facilmente compreensível, a definição de “concreto” exige esclarecimento. Por “homem concreto” Marx define a reunião de determinações que, superpostas, tornam o homem uma “unidade do múltiplo”.

127 GUERRA, M. Poder, Cultura e Comunicação Organizacional, trabalho apresentado ao Núcleo de Pesquisa em Relações Públicas e Comunicação Organizacional no Intercom 2006.

128 HORKHEIMER, 1973, p. 152

Assim, segundo Marx, uma determinação essencial do ser humano é o fato de que ele tem uma origem biológica que o torna parte da natureza e, portanto, alguém que tem necessidades essenciais como alimento, sono, abrigo e sexo. Mas reduzir o ser humano a esta única característica seria colocá-lo no mesmo nível dos animais que têm esta mesma natureza essencial:

Pode-se referir à consciência, à religião e tudo o que se quiser como distinção entre os homens e os animais; porém, esta distinção só começa a existir quando os homens iniciam a produção dos seus meios de vida, passo em frente que é consequência da sua organização corporal. Ao produzirem os seus meios de existência, os homens produzem indiretamente a sua própria vida material.¹²⁹

Marx assinala que comer, beber, procriar, são também funções genuinamente humanas, mas aqueles que as abstraem das outras determinações que fazem do indivíduo um ser humano, reduzem o humano à condição animal. Para além de suas necessidades básicas, que se relacionam à sua essência natural, como comer, dormir, procriar, o ser humano tem a capacidade de resolver essas necessidades de um modo ou outro, através da coleta de frutas ou raízes, da caça com machados ou flechas, do cultivo de alimentos ou da produção de bens. Assim, materializa-se outra determinação que faz do indivíduo um “ser concreto”, qual seja, a capacidade do homem de, através do trabalho, produzir os meios necessários para o atendimento daquelas necessidades essenciais que fazem dele um ser natural.

Segundo Marx:

O homem é imediatamente um ser natural. Como ser natural, e como ser natural vivo, está, por um lado, munido de forças naturais, de forças vitais, é um ser natural ativo; estas forças existem nele como possibilidade e capacidades, como pulsões; por outro, enquanto ser natural, corpóreo, sensível, objetivo, ele é um ser que sofre, dependente e limitado, assim como o animal e a planta, isto é, os objetos de suas pulsões existem fora dele, como objetos independentes dele. Mas esses objetos são objetos de seu carecimento, objetos essenciais, indispensáveis para a atuação e confirmação de suas forças essenciais. Que o homem é um ser corpóreo, dotado de forças naturais, vivo, efetivo, objetivo, sensível, significa que ele tem objetos efetivos, sensíveis como objetos de seu ser, de sua manifestação de vida ou que ele pode somente manifestar sua vida em objetos sensíveis efetivos – é idêntico. Ser objetivo, natural, sensível, e ao mesmo tempo ter fora de si objeto, natureza, sentido, ou ser objeto mesmo, natureza, sentido para um terceiro.¹³⁰

Mas somente estas duas características essenciais não fariam do indivíduo um ser humano na definição que Marx dá ao termo. Além de ter necessidades e de produzir os meios

129 MARX, K. & ENGELS, F. A ideologia alemã. São Paulo: Boitempo, 2004, p. 24

130 MARX, 2004, p.127

para resolver essas necessidades, Marx assinala que o homem tem a capacidade da ação, ou seja, de transformar a realidade objetiva. O homem primitivo criou o machado de pedra e a flecha de madeira com ponta afiada. Estes instrumentos – que funcionavam também como armas – permitiram ao homem caçar, alimentar-se melhor e abrigar-se do frio, o que possibilitou a expansão dos territórios onde os homens se alimentavam e se reuniam. É nesse sentido que os meios que o homem produz mudam o mundo ao redor e, ao final, mudam o próprio homem. Segundo Marx, é esta essencialidade, somada às duas anteriores, que fizeram do ser humano aquilo que é, tirando-o das manadas nas estepes africanas e articulando a criação das modernas sociedades de massa.

O animal está diretamente ligado a sua atividade vital, não se distingue dela, é exatamente e somente essa atividade como caçar, comer, procriar ou dormir. Já o homem faz de sua atividade vital um objeto da sua vontade e da sua consciência. Assim, a atividade consciente distingue o homem imediatamente da atividade vital animal. (MARX, 2004, p. 129).

A ação humana – a autocriação – tem enorme importância como força geradora e formadora do indivíduo. Marx assinala que enquanto é possível avaliar com maior concretude aspectos naturais e sociais do homem, a ação do indivíduo carrega em si, também, componentes subjetivos. A autocriação é o movimento que o homem executa para mudar seu mundo objetivo. Este movimento de ação relaciona-se a aspectos inatos como a biologia natural e, também, a aspectos sociais, como a educação e ambiente econômico. A todo momento, a dialética destas relações recria o mundo e modifica o homem.

A essência humana da natureza está, em primeiro lugar, para o homem social; pois é primeiro aqui que ela existe para ele na condição de elo com o homem, na condição de existência sua para o outro e do outro para ele; é primeiro aqui que ela existe como fundamento da sua própria existência humana, assim como também na condição de elemento vital da efetividade humana. É primeiro aqui que a sua existência natural se lhe tornou a sua existência humana e a natureza [se tornou] para ele o homem. Portanto, a sociedade é a unidade essencial completada do homem com a natureza, a verdadeira ressurreição da natureza, o naturalismo realizado do homem e o humanismo da natureza levado a efeito”.¹³¹

Quanto mais recuamos na história, mais o indivíduo – e, portanto, o produtor individual – nos aparece como elemento que depende e faz parte de um todo mais vasto. Faz parte, em primeiro lugar, e de maneira ainda inteiramente natural, da família e dessa família

131 Idem, p.127

ampliada que é a tribo. Em seguida, faz parte das diferentes formas de comunidades provenientes do antagonismo entre as tribos e da fusão destas. A idéia de homem como um ser natural, isolado dos outros, vai aparecer, com mais intensidade na sociedade atomizada da livre concorrência, que procura difundir a idéia de que o ser humano isolado é o “ser natural”. O indivíduo só tem sentido enquanto ser social e as ilusões sobre “ser natural” aparecem, não por acaso, no Século XVIII, com o surgimento da sociedade burguesa e a intensificação do capitalismo. (MARX, 2004, p. 132).

Só no século XVIII, na "sociedade civil", as diversas formas de conexão social aparecem face ao indivíduo como simples meios para alcançar os seus fins privados, como uma necessidade exterior a ele. Contudo, a época que gera este ponto de vista, esta idéia do indivíduo isolado, é exatamente a época em que as relações sociais (universais, segundo esse ponto de vista) alcançaram o seu mais alto grau de desenvolvimento. O homem, no sentido mais real, não é só animal social, mas um animal que só pode isolar-se dentro da sociedade. O ser humano não é um abstrato dentro dos diferentes indivíduos. Ele existe em sua realidade no conjunto das condições sociais.¹³²

E se o homem é um ser social, Marx vai assinalar que é a socialidade, a capacidade do ser humano de se relacionar, interagir com o outro e, a partir disso, desenvolver trabalho e condições de sobrevivência, que surge e se impõe como uma característica definidora da natureza humana. Alimentar-se, vestir-se ou dormir; produzir, cultivar, lapidar; criar ferramentas e mudar o mundo ao redor, todas estas essencialidades humanas se realizam em meio à sociedade e se dão através de processos de socialidade que criam as condições para a realização destas necessidades e de todas aquelas que surgem em função das mudanças que o homem produz em seu ambiente. Por isso, Mészáros vai concluir que

(...) a realização adequada da natureza humana não pode ser a concorrência – essa condição inconsciente da humanidade que corresponde ao egoísmo e ao *bellum omnium contra omnes*¹³³ – mas a associação consciente.¹³⁴

Dessa forma, cada uma das relações humanas com o mundo como ver, ouvir, cheirar, degustar, sentir, pensar, intuir, perceber, querer, ser ativo, amar, navegar na Internet, enfim, todos os órgãos da individualidade humana atuam com a determinação de capturar e transformar a realidade. Para Marx, este movimento evidencia a efetividade humana que se manifesta através da capacidade do homem de mudar o mundo ao seu redor.

(...) o ser objetivo atua objetivamente e não atuaria objetivamente se o objetivo não estivesse posto em sua determinação essencial. Ele cria, assenta

132 MARX, K. Introdução à contribuição para a crítica da economia política. São Paulo: Editorial Abril (Os pensadores), 1982, p. 125

133 *Bellum omnium contra omnes*, do latim, “a guerra de todos contra todos” que, segundo Marx, caracteriza a essência do capitalismo.

134 MÉSZÁROS, 2006, p. 138

apenas objetos, porque ele é assentado mediante esses objetos, porque é, desde a origem, natureza. No ato de assentar não baixa, pois, de sua “pura atividade” a um criar do objeto, mas sim seu produto objetivo apenas confirma sua atividade objetiva, sua atividade enquanto atividade de um ser natural objetivo.¹³⁵

Reconstituindo a visão marxista do indivíduo, Shaff assinala que o homem, além de ser um produto da evolução biológica das espécies, é um produto histórico, um produto de certa forma mutável nas diversas etapas da evolução da sociedade conforme pertença a uma ou outra das classes e camadas dessa mesma sociedade. Um homem que fosse somente a expressão de propriedades biológicas gerais ficaria reduzido a um “homem-abstrato”, em oposição à concepção concreta do homem de Marx, que define o indivíduo como o resultado de diferentes determinações como necessidades, os meios para suprir essas necessidades, a capacidade de mudar o mundo ao redor e, como resultado, ser também produzido e modificado pelo mundo que altera.¹³⁶

Como produto da sociedade e, também, o criador dessa mesma sociedade, o indivíduo é um ser social. Dessa forma, a expressão vital do homem é, portanto, uma expressão e uma confirmação da vida social. O homem é, por conseguinte, um indivíduo especial e esta característica o torna um indivíduo e um ser coletivo realmente individual. (SHAFF, 1967, p. 66).

A visão marxista do indivíduo captura o movimento desse ser social porque mostra que o homem, ao resolver suas necessidades através do trabalho, transformar o mundo e ser transformado por ele, é uma efetividade que caminha para o infinito. Sartre viu claramente esse movimento dialético quando escreveu:

(...) as ciências da natureza não visam conhecer o *mundo*, mas as condições de possibilidade de certos fenômenos gerais. Há muito essa noção de *mundo* se dissipou sob a crítica dos metodologistas, e isto precisamente porque não se poderia ao mesmo tempo aplicar os métodos das ciências positivas e esperar que eles conduzam um dia a descobrir o sentido dessa totalidade sintética que chamam *mundo*. Ora, o homem é um ser do mesmo tipo que o *mundo*; é mesmo possível, como acredita Heidegger, que as noções de *mundo* e de “realidade humana” sejam inseparáveis.¹³⁷

Então, a individualidade humana é, antes de tudo, movimento; um movimento que se expressa através da socialidade, o insumo essencial de relações humanas que são a gênese da associação entre homem e mulher, da família, do clã, das tribos, das nações e do próprio

135 MARX, 2004, p. 127

136 SHAFF, A. O marxismo e o indivíduo. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1967, p. 65

137 SARTRE, J.P. Esboço para uma teoria das emoções. Porto Alegre: LP&M, 2007, p. 17

mundo humano. E o que mais poderia ser a socialidade senão aquilo que resulta do intercâmbio comunicacional?

“Indivíduo organizacional” - Neste ponto, quando então já temos fixada uma definição para o indivíduo que busca compreender a complexidade humana, é importante voltar a Weber no momento mesmo em que ele se refere às práticas “tayloristas”: ¹³⁸

(...) o sistema americano de “administração científica” obteve os maiores triunfos no condicionamento e treinamento racional do comportamento de trabalho. As conseqüências finais são obtidas com a mecanização e disciplina da fábrica, e o aparato psicofísico do homem se ajusta completamente às exigências do mundo exterior, das ferramentas, das máquinas – em suma, a uma “função” individual. O indivíduo é destituído de seu ritmo natural, determinado pela estrutura de seu organismo; seu aparato psicossocial é adaptado a um novo ritmo através de uma especialização metódica de músculos que funcionam separadamente, e estabelece-se uma economia ótima de forças correspondente às condições de trabalho. ¹³⁹

O “indivíduo” de que trata Weber, “completamente ajustado às exigências do mundo exterior (...) e destituído de seu ritmo natural”, está longe de ser o indivíduo visualizado por Marx, que ao mesmo tempo em que é uma determinação social, atua para mudar o mundo que o cerca. Nessa definição de Weber, vemos, de fato, uma das primeiras conceitualizações do “indivíduo organizacional”, um “indivíduo” programável, que tem seu ritmo natural alterado, pode ser adaptado a formas racionais de trabalho e seus músculos, razão e emoções são direcionados a uma “economia ótima de forças correspondente às condições de trabalho”. Mais do que o “indivíduo organizacional”, no entanto, a feição que este “indivíduo programável” assume é a de um “indivíduo cibernético”, como Wiener tão bem o imaginou:

Bem, já sabemos que, como indivíduo, a formiga não é muito inteligente; então, por que toda essa complicação para explicar por que razão [a formiga] não pode ser inteligente? A Cibernética adota a concepção de que a estrutura da máquina ou organismo é um índice do desempenho que dela se pode esperar. O fato de a rigidez mecânica do inseto (formiga) ser de molde a limitar-lhe a inteligência, enquanto a fluidez mecânica do ser humano lhe possibilita expansão intelectual quase indefinida, é altamente relevante para o ponto de vista deste livro. Teoricamente, se pudéssemos construir uma máquina cuja estrutura mecânica reproduzisse a fisiologia humana, teríamos então uma máquina cuja capacidade intelectual seria uma reprodução da dos seres humanos. ¹⁴⁰

A evidente limitação da visão de Wiener – para quem basta a “fluidez mecânica” do homem para que uma máquina expanda ilimitadamente sua intelectualidade a despeito de quaisquer outras variáveis econômicas, sociais e políticas – não impede seu uso no sentido de

¹³⁸ TAYLOR, F. Princípios de administração científica. São Paulo: Atlas, 1995.

¹³⁹ WEBER, 2002, p. 182

¹⁴⁰ WIENER, 1954, p. 57

definir a individualidade no contexto das novas tecnologias, uma individualidade acessória às máquinas e aos sistemas, que agora se expressa através da tecnologia e não mais de forma autônoma ou independente.

Sartre demonstra a fragilidade dessa premissa quando nos alerta para o fato de que qualquer ciência que ignore o fato de que o aborígene australiano e o operário americano têm pouquíssimo em comum, será uma ciência condenada a jamais alcançar a realidade humana. (SARTRE, 2007, p. 15).

A “fluidez mecânica” de Wiener como fator de determinação da capacidade intelectual do indivíduo soa ainda mais limitada quando, seguindo Horkheimer, constatamos que a sociedade não apenas influencia os homens como, também, o modo como os órgãos sensórios do homem vão perceber o mundo ao redor:

O mesmo mundo que, para o indivíduo, é algo presente em si mesmo, que ele deve aceitar e considerar, é também, na forma em que existe e persiste, produto da práxis social geral. O que percebemos em torno de nós, as cidades e aldeias, os campos e bosques, leva em si o selo da transformação. Os homens são o resultado da história não apenas no modo de vestir, de se apresentar, em sua configuração e até no modo como sentem, mas também os modos como vêem e ouvem são inseparáveis do processo de vida social que desenvolveram ao longo de milênios. Os fatos que nos entregam nossos sentidos são produzidos socialmente de dois modos: pelo caráter histórico do objeto percebido e pelo caráter histórico do órgão sensível. Ambos não são constituídos apenas naturalmente, mas, também, pela atividade humana; no entanto, na percepção o indivíduo experimenta a si mesmo como um receptor passivo.¹⁴¹

Nesse sentido, a oposição entre passividade e atividade, que na teoria do conhecimento se apresentaria como dualismo entre sensibilidade e entendimento, não representa para a sociedade o mesmo que para o indivíduo. Onde o indivíduo se sente passivo e dependente, a sociedade, por mais que seja o resultado de um agrupamento de indivíduos, é um sujeito ativo, ainda que inconsciente e, portanto, impropriamente considerado como tal. Esta diferença entre a existência do homem e da sociedade expressa a cisão, até agora, das formas históricas de vida social. A existência da sociedade tem se baseado em uma repressão direta, ou melhor, é a cega resultante de forças antagônicas, mas em nenhum caso é o resultado da espontaneidade consciente dos indivíduos livres. (HORKHEIMER, 2003, pp. 233-234).

Assim, muito antes que McLuhan afirmasse que os meios de comunicação “são extensões” do homem, Horkheimer nos lembraria que o homem poderia muito bem ser a

141 HORKHEIMER, M. Teoria Crítica. Buenos Aires: Amorrortu, 2003, p. 234

extensão dos meios:

(...) o aparelho sensorial fisiológico do homem trabalha, desde há muito tempo, em grande parte, na mesma direção que os experimentos físicos. O modo como, ao observar receptivamente, [o homem] separa e reúne fragmentos, como algumas coisas são ignoradas e outras colocadas em relevo, é o resultado do modo de produção moderno na mesma medida em que a percepção de um homem pertencente a qualquer tribo primitiva de caçadores e pescadores é resultado de suas condições de existência. Desse modo, a afirmação de que as ferramentas seriam prolongamentos dos órgãos humanos poderia inverter-se dando lugar à afirmação de que os órgãos humanos são, também, prolongamentos dos instrumentos. Nas etapas mais recentes da civilização, a práxis humana consciente determina inconscientemente não apenas a parte subjetiva da percepção, mas também, e em maior medida, o objeto.¹⁴²

Encontramos esse mesmo conceito, ou seja, a profunda interação entre o humano e as ferramentas, que se influenciam e se determinam mutuamente, também em Engels, quando este afirma que:

Vemos, pois, que a mão não é apenas o órgão do trabalho; é também produto dele. Unicamente pelo trabalho, pela adaptação a novas e novas funções, pela transmissão hereditária do aperfeiçoamento especial assim adquirido pelos músculos e ligamentos e, num período mais amplo, também pelos ossos; unicamente pela aplicação sempre renovada dessas habilidades transmitidas a funções novas e cada vez mais complexas foi que a mão do homem atingiu esse grau de perfeição que pôde dar vida, como por artes de magia, aos quadros de Rafael, às estátuas de Thorwaldsen e à música de Paganini.¹⁴³

A condição humana nas empresas – Se o indivíduo é um movimento que tende ao infinito porque tem necessidades, resolve essas necessidades, muda o mundo e muda a si próprio nesse processo sem fim, evidenciando uma essência talhada para o dinâmico e o mutável, qual será o resultado da inserção do ser humano no universo das empresas que, como vimos, tem como determinação essencial a normatização da vida em seu interior e, portanto, a estandardização das relações? Ao mesmo tempo, exatamente em função de determinações essenciais como a sociabilidade, como o ser humano se apropria de ferramentas de comunicação em rede como a Internet e que uso faz delas?

Segundo Chanlat, contrariamente à glamurização do mundo empresarial que encontramos em muitas revistas ditas de “negócios”, o trabalho aparece frequentemente como um lugar propício ao sofrimento, à violência física e psicológica, ao tédio e mesmo ao desespero não apenas nos escalões inferiores, mas também nos níveis intermediário e superior.

142 HORKHEIMER, 2003, pp. 234-235

143 ENGELS, F. Sobre o papel do trabalho na transformação do macaco em homem, in Marx e Engels. Textos. São Paulo: Edições Sociais, 1977, p. 64

A nostalgia dos operários, o desconforto existencial em relação ao trabalho dos executivos, mencionados com frequência [nas pesquisas], são ao mesmo tempo o reflexo da formação geralmente recebida nas universidades e a imagem que se cultiva na sociedade global. Em um mundo essencialmente dominado pela racionalidade instrumental e por categorias econômicas rigidamente estabelecidas, os homens e as mulheres que povoam as organizações são considerados, na maioria das vezes, apenas recursos, isto é, como quantidades materiais cujo rendimento deve ser satisfatório do mesmo modo que as ferramentas, os equipamentos e a matéria-prima. Associados ao universo das coisas, as pessoas empregadas nas organizações transformam-se em objetos. Em alguns casos só acontecimentos extraordinários fazem emergir sua condição humana.¹⁴⁴

Como um ser bípede, pensante, que usa a linguagem e tem as mãos livres, o ser humano é um ser genérico e carrega consigo a marca genérica da humanidade. Mas, ao mesmo tempo, este ser genérico, humano e social, se materializa sempre em um ser concreto: homem, mulher, adulto ou criança, pai ou marido, professor ou executivo, operário ou camponês, africano ou ocidental. Assim, é esta existência singular do indivíduo no mundo que lhe confere sua especificidade. Ou seja, se o homem abstrato existe enquanto representação e categoria intelectual, em troca ele aparece sempre na realidade quotidiana sob uma forma concreta particular, numa situação de fato, como engenheiro, contador, jornalista, pedreiro, assaltante ou professor. Por isso, o estudo do fator humano nas empresas não pode abstrair-se desta dupla dependência. (CHANLAT, 1996, p.28).

No entanto, Antunes vê muito mais do que uma simples dependência na relação homem-trabalho. Citando Lukács, ele lembra que:

(...) o trabalho é, por sua própria natureza, uma inter-relação entre homem (sociedade) e natureza, tanto com a natureza inorgânica quanto com a orgânica, inter-relação esta que se caracteriza acima de tudo pela passagem do homem que trabalha (um ser biológico que busca satisfazer necessidades), ao ser social e, nesse sentido, o trabalho pode ser visto como um fenômeno que origina, que modela, o ser social.¹⁴⁵

Para Antunes é o ato laboral em si que determina a origem não só da socialidade como da primeira divisão do trabalho e da linguagem. O trabalho constitui-se como categoria intermediária que possibilita o salto ontológico das formas pré-humanas para o ser social. Ele está no centro do processo de humanização do homem. Para aprender a sua essencialidade é preciso vê-lo tanto como momento de surgimento dos objetivos sociais, como forma essencial de uma prática social.

144 CHANLAT, J.F. Por uma antropologia da condição humana nas organizações, in O indivíduo na organização, dimensões esquecidas. São Paulo: Atlas, 1996, p.25

145 ANTUNES, R. Os sentidos do trabalho. São Paulo: Boitempo, 2005, p. 136

Essa mesma maneira de interpretar o mundo do trabalho pode ser encontrada em Berger, que acredita que a linguagem comum de que dispomos para a objetivação de nossas experiências funda-se na vida cotidiana e conserva-se sempre apontando para ela mesmo quando é empregada para interpretar experiências em campos delimitados de significação:

A realidade da vida cotidiana está organizada em torno do “aqui” do meu corpo e do “agora” do meu presente. Este “aqui” e “agora” é o foco de minha atenção à realidade da vida cotidiana. No mundo do trabalho minha consciência é dominada pelo motivo pragmático, isto é, minha atenção a esse mundo é principalmente determinada por aquilo que estou fazendo, fiz ou planejo fazer nele. Deste modo, é meu mundo por excelência.¹⁴⁶

Sociedade da técnica – No entanto, o homem não se apresenta nu, desprovido de sentido, ao universo do trabalho, para que a companhia o “programe” visando um desempenho ótimo das tarefas. O homem que habita as empresas, ao contrário do que se imagina, é o mesmo ser genérico vislumbrado por Marx, um ser cuja essência é o movimento. Imaginar esse encontro inusitado entre esse ser social – em movimento – e o ambiente organizacional – da regulamentação – pode ajudar a explicar as razões pelas quais as empresas buscam normatizar, regulamentar, disciplinar e formatar o caráter genérico do homem para que ele possa ser “produtivo” em um ambiente que rejeita o não programado, o inesperado e as mudanças imprevistas.

É por isso que Ellul acredita que não são apenas artefatos como máquinas ou computadores que merecem a definição de “tecnologias” ou “técnicas”. O modo de organizar as coisas, as técnicas administrativas, disciplinares, a gestão dos recursos materiais ou humanos, tudo isso se insere no universo tecnológico que ele denominava, já em 1964, de “sociedade tecnológica”.

A concreta aplicação de técnicas às atividades humanas provoca a fragmentação do homem. No trabalho moderno, o homem pouco realiza. Na melhor das hipóteses, ele realiza uma função neutra durante a maior parte de seu dia de trabalho. (...) Hoje, é absolutamente impossível fazer do trabalho industrial algo interessante, permitindo-se, por exemplo, que o trabalhador introduza aspectos pessoais aos procedimentos ou ritmo de trabalho porque a dependência da produção em relação à técnica é tão grande que isto desconfiguraria completamente a organização.¹⁴⁷

Ellul assinala que as empresas se defendem argumentando que a tipificação das tarefas é um modo de liberar o trabalhador de uma preocupação contínua acerca das atividades que tem que realizar, como vimos em *“Today and Tomorrow”* de Ford. Esse é, no entanto, um

146 BERGER, P. A construção social da realidade. Petrópolis: Vozes, 1973, p. 39

147 ELLUL, 1964, p. 399

argumento frágil. Enquanto é fácil enxergar seu lado bom, há outras questões a considerar. Acreditar que é positivo o fato de que o trabalhador pensa e sonha com coisas não relacionadas às suas atividades enquanto seu corpo executa mecanicamente algumas tarefas – inclusive muitas daquelas realizadas em ambiente administrativo – equivale a sancionar a dissociação psicológica entre inteligência e ação, que a sociedade tecnológica tende a reproduzir. Criou-se o mito de que o homem pode investir no cultivo de sua personalidade apenas no seu tempo de lazer – ler, ir ao cinema, teatro, estudar –, deixando para o seu tempo de trabalho o fazer inconsciente demandado pela rotinização das tarefas. Mas isso não passa de mito uma vez que é no trabalho que o ser humano desenvolve sua personalidade. (ELLUL, 1964, p. 399).

Assim, se concordarmos com a proposição de que o trabalho não pode ser positivo ou satisfatório e que o ser humano deve cultivar sua personalidade somente no seu tempo de lazer, estaríamos negando o fato de que o trabalho é um elemento que constrói a personalidade humana, assim como resulta em satisfação ou, até, em felicidade pessoal. Por isso, acreditar que é no lazer que o homem se realiza nos leva a uma postura absolutamente idealista. O tempo de lazer não é um vazio que representa uma ruptura com a sociedade. Esse tempo está literalmente tomado por mecanismos técnicos de compensação e integração.¹⁴⁸

Para este autor, o que [Arnold] Toynbee chama “organização” e [James] Burnham chama “ação administrativa”, é, na verdade, uma técnica aplicada à vida social, econômica ou administrativa. O que mais, além de técnica, poderia ser a definição de “organização” feita por [Oliver] Sheldon: “Organização é o processo que consiste em direcionar tarefas específicas a indivíduos ou grupos para alcançar, de modo eficiente e econômico, e pela coordenação e combinação de todas as suas atividades, os objetivos acertados anteriormente”. Não é difícil prever que esta maneira de encarar a negócio capitalista leva necessariamente à estandardização e à racionalização da vida econômica e administrativa, porque ela evita deixar para a inspiração, a ingenuidade ou, até, para a inteligência e inovação a busca de uma solução para as dificuldades no momento em que elas aparecem. Assim, como consequência, a estandardização cria a impessoalidade no sentido de que a empresa passa a confiar mais em métodos e instruções (informações) do que em indivíduos. Dessa maneira, nós carregamos todas as marcas das técnicas. A organização empresarial é essencialmente uma coalizão de técnicas. (ELLUL, 1964, p. 12).

Essa visão do confronto que vai se agigantando no interior das empresas em função da

148 Idem, p. 401

tecnificação das relações de produção levou Ellul a prever já nos anos 1950:

A Era da Tecnologia continua a avançar e nós não podemos sequer dizer se ela está se expandindo ou chegou ao seu auge. De fato, restam ainda algumas conquistas decisivas a serem feitas – o homem, entre outras – e é difícil antecipar o que poderia impedir a técnica de alcançá-las.¹⁴⁹

A resistência do indivíduo – A adaptação (ou não) do indivíduo ao ambiente de trabalho já é alvo de investigações de pesquisadores do campo da psicologia há algum tempo. Segundo Dejours, a psicopatologia do trabalho buscava, no passado, através de pesquisas rudimentares fundamentadas em questionários, encontrar casos de anormalidade psíquica nas empresas, o que se revelou uma busca infrutífera. Esse trabalho apresentava resultados enganadores porque as pressões normativas da vida do trabalho eram suficientemente seletivas para eliminar da empresa os sujeitos que sofriam de sintomas mentais ou distúrbios do comportamento, mesmo que fosse leves (como questionar as normas, por exemplo).¹⁵⁰ Assim, o aparente “fato” de que a maioria dos trabalhadores parecia estar no limite da normalidade levava à ilusória conclusão de que o ambiente de trabalho não era prejudicial ao homem, reforçando a idéia de que o indivíduo e a empresa convivem em relativa harmonia.¹⁵¹

Dejours assinala que as pesquisas de opinião, motivação e satisfação promovidas por muitas empresas através de questionários que reduzem a complexidade organizacional ao mínimo necessário à sua formulação em um teste de múltiplas escolhas fechadas, sempre se revelaram pouco precisas. Para enfrentar essas limitações, Dejours explica que a psicopatologia do trabalho precisou de uma reviravolta epistemológica para compreender melhor a questão da normalidade no âmbito do trabalho:

O novo desenvolvimento da psicopatologia do trabalho foi possível a partir do momento em que, assumindo a normalidade dos trabalhadores em situação de trabalho, chegamos ao ponto de realizar uma reviravolta epistemológica. Agora, a normalidade é considerada um enigma. [A questão é] como os trabalhadores, em sua maioria, conseguem, apesar dos constrangimentos da situação do trabalho, preservar um equilíbrio psíquico e manter-se na normalidade? Colocando essa pergunta, fomos levados a conduzir a investigação não mais na direção das “doenças mentais”, mas na direção das estratégias elaboradas pelos trabalhadores para enfrentar mentalmente a situação de trabalho. A normalidade aparece então como um equilíbrio (psíquico) precário entre constrangimentos do trabalho desestabilizantes, ou

149 Ibidem, p. 13

150 No Brasil, foi necessária uma lei para obrigar as empresas a contratarem pessoas com deficiência física, lei esta que vem sendo escamoteada pela maioria das organizações através da simplória argumentação de que “os deficientes físicos não têm a formação, habilidade ou competência requeridas para atuar nas vagas que empresas têm disponíveis”.

151 DEJOURS, C. Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações, in CHANLAT, J. O indivíduo na organização. São Paulo:Atlas, 1996, p. 152.

patogênicos, e defesas psíquicas.¹⁵²

O equilíbrio seria o resultado de uma “regulação” que requer estratégias defensivas especiais elaboradas pelos próprios indivíduos no espaço de trabalho. Mesmo sendo testemunhos de que a doença mental foi colocada à distância, o equilíbrio, a estabilidade, a normalidade não são, entretanto, naturais; são, antes, o início de uma luta contra a doença mental. A normalidade conquistada e conservada pela força é, ao contrário, inteiramente trespassada pelo sofrimento. O sofrimento é então definido como o espaço de luta que cobre o campo situado entre, de um lado, o “bem-estar” (para retomar aqui o termo consagrado pela definição de saúde fornecida pela Organização Mundial da Saúde), e, de outro, a doença mental ou a loucura. (DEJOURS, 1996, p. 152).

A cooptação do humano pelo organizacional não se dá sem conflitos. Entre a organização do trabalho e o funcionamento psíquico do homem se interpõem estratégias defensivas que, em alguns casos, são construídas não apenas por um, mas por vários membros do coletivo. Segundo Dejours, para penetrar mais fundo na relação psíquica entre o trabalhador e a situação de trabalho é preciso, se não quisermos fugir às questões essenciais, considerar dois enfrentamentos fundamentais: a) o encontro entre o registro imaginário (produzido pelo indivíduo) e o registro da realidade (produzido pela situação de trabalho); e b) o encontro entre registro diacrônico (história singular do indivíduo, seu passado, sua memória, sua personalidade) e registro sincrônico (contexto material, social e histórico das relações de trabalho). Da análise dessas articulações seria possível deduzir uma concepção do homem diferente da habitualmente presente nas ciências da administração e da gestão: a do homem concreto, vivo, sensível, reativo e sofredor, animado por uma subjetividade; concepção diferente da de um tipo-ideal médio, que remete a um modelo de homem abstrato, como o que se depreende, por exemplo, dos estudos de Weber. (DEJOURS, 1996, p. 155).

A empresa como palco do imaginário – Enriquez chama a atenção para as estratégias defensivas do indivíduo através da comparação do ser organizacional a um ator.¹⁵³ Para ele, as empresas instalam os indivíduos que a integram no coração mesmo do imaginário porque, na verdade, se apresentam como um lugar onde cada um vai tentar realizar seus projetos, seus desejos e, soberanamente, como o único lugar onde esta tentativa poderia

152 Idem

153 ENRIQUEZ, E. Imaginário social, recalçamento e repressão nas organizações. Rio de Janeiro: *Tempo Brasileiro*, 1974.

mesmo se desenvolver. É no trabalho que o trabalhador buscará desenvolver uma carreira, aperfeiçoar-se, cumprir horários, normas e metas, galgar posições, de estagiário tornar-se analista, de analista tornar-se gerente, de gerente ascender a diretor; ou de aluno chegar a mestre e de mestre tornar-se doutor; ou de devoto ascender a pastor, tudo isso com os benefícios inerentes a essa escalada social. (ENRIQUEZ, 1974, p. 20).

Nesse sentido, os homens não poderiam existir, psicológica e socialmente, a não ser inseridos em organizações onde teriam certo papel e certo status mais ou menos formalizados, quer esta organização seja a família, o exército, a escola, a empresa ou a prisão. Desde seu nascimento o indivíduo é apreendido pelas organizações – sendo a família a primeira delas –, e deve, por seus atos e seu trabalho, encontrar um lugar que os outros reconhecerão. A organização vai desafiar cada um de seus integrantes a provar sua existência e vai normatizar a luta pela vida. Essa realidade seria particularmente visível nas empresas, onde as pessoas são instigadas a competir para atingir metas e, com isso, conquistar mais benefícios como melhores salários, viagens, ascensão profissional e reconhecimento social. (ENRIQUEZ, 1974, p. 23).

Dessa forma, as empresas tenderiam a criar as condições para a expressão do narcisismo individual e para dar a ilusão de ego sólido e não dividido. Representações coletivas (imagens) serão propostas ao conjunto dos membros da empresa (como marcas, por exemplo) para que as pessoas se conformem a elas. Estas imagens desempenham o papel de couraça externa que permite a coerência das condutas coletivas. Elas vão ter como função secundária coagir os indivíduos a se comportarem de maneira uniforme e sem surpresas, a ter um comportamento que não dê lugar a nenhuma interrogação, vinda dos outros ou de si mesmo. Os membros da organização estariam, assim, não apenas presos a estruturas, mas ainda presos na armadilha de sua própria conduta, pois cada um deve mostrar que sabe o que diz, o que faz e deve perseverar em suas ações, não deve perder a pose e, sobretudo, deve dar prova da manutenção dos seus pensamentos e coerência. (ENRIQUEZ, 1974, p. 42).

As organizações, de modo geral, e não apenas as empresas, insistem na prática do engano e da repetição, colocando máscaras sobre os indivíduos, que assumem então poses e se metem a ter uma alma ou caráter específico, como atores em um palco: o diretor de recursos humanos, o gerente de marketing, o gerente financeiro, o gerente de tecnologia da informação, mas também o motorista, a secretária e o mensageiro. Todas estas “máscaras”

comportam-se de determinadas maneiras e não de outras. Do administrador de tecnologia da informação espera-se, acima de tudo, lógica, certeza e previsibilidade. Essa figura emprestada do teatro, esse ator, não serve apenas para preservar a identidade social e permitir o bom funcionamento da organização. Ela tem como objetivo fundamental ocultar os temores de despedaçamento e as fantasias de destruição de si mesmos que os homens frequentemente percebem em suas relações sociais. (ENRIQUEZ, 1974, p. 47).

Mas os próprios argumentos de Enriquez nos levam a concordar com ele apenas em parte quando afirma que são as organizações que impõem “máscaras” aos trabalhadores para que se conformem a determinados “papéis”. Há, aqui, como tudo o mais em relação à vida em sociedade, um movimento duplo, da companhia para o indivíduo e deste para a empresa. Enquanto os “papéis” e as “máscaras” e o “teatro organizacional” são úteis para as empresas, também funcionam, ao mesmo tempo, como uma estratégia defensiva do homem organizacional para se acomodar, do modo mais saudável possível, ao ambiente do trabalho.

No entanto, vestir e desvestir um “papel organizacional” é uma atividade que cobra um preço monumental do ser humano genérico. Segundo Dejours, nas tarefas de manutenção, assim como nas tarefas repetitivas de processamento de informações, o pensamento originado do processo de sublimação (atividade de concepção, criativa, inovadora), só dispõe de um espaço limitado. Os fantasmas, a imaginação e o sofrimento criativo chegam a entrar em concorrência com a injunção de executar um modo operatório prescrito e rigidamente definido ao ponto de os trabalhadores chegarem a lutar contra sua própria atividade de pensar espontânea, porque essa última tende a desorganizar sua atividade, a perturbar suas cadências, e a ocasionar erros (atos falhos). Assim, o trabalhador seria mesmo obrigado a lutar contra as emergências de seu pensamento e de sua atividade fantasmática ou criativa. (DEJOURS, 1996, p. 162).

Ora, os estudos clínicos mostram que não existe um meio simples à disposição do sujeito para deter seu [fluxo] de pensamento, e que lhe é necessário recorrer então a estratégias defensivas muito particulares: o objetivo do trabalhador, incomodado pela sua atividade psíquica espontânea, consiste não em descartar essa última, o que se revela efêmero porque ela sempre retorna, mas em paralisá-la. Para tanto, a maioria dos trabalhadores acelera o ritmo do trabalho. O trabalhador se engaja freneticamente na aceleração, de maneira a ocupar todo o seu campo de consciência com as pressões sensomotoras de sua atividade. Saturando seu campo de consciência com uma sobrecarga perceptiva, o sujeito chega, em curto prazo, a fechar a consciência ao pensamento organizado vindo do interior. Com a ajuda da

fadiga, o trabalhador chega a paralisar seu funcionamento psíquico.¹⁵⁴

A estratégia defensiva que os trabalhadores usam, e que Dejours chama de “repressão pulsional” (para significar que se trata nesse caso de paralisar a pulsão desde sua origem, antes mesmo que ela tenha dado origem a suas representações psíquicas, uma vez que o ser humano tem, por essência, a característica da sociabilidade), é difícil de ser assimilada pelo homem genérico. A aquisição da repressão pulsional por auto-aceleração é penosa e dolorosa. Uma vez alcançada, ela não se mantém por si mesma, sem a sua manutenção permanente. Em outras palavras: uma vez vestido o traje de ator, ele se incorpora ao indivíduo e precisa ser mantido para garantir a sanidade ao preço de um distanciamento contínuo de tudo aquilo que faz do homem um ser humano genérico, especialmente daquelas atividades que o ligam e religam à sua espécie como, por exemplo, a mais importante delas: a sociabilidade.

De maneira que esses trabalhadores são freqüentemente levados a recorrer a substitutos da cadência de trabalho fora da empresa, para manter a repressão durante o tempo fora do trabalho. Eles se impõem a mesma cadência acelerada nos transportes urbanos, nas atividades domésticas ou recorrendo, se necessário, a uma segunda atividade nas horas suplementares. Com efeito, revela-se psiquicamente menos custoso para certos trabalhadores manter a repressão psíquica sem ruptura, do que ter que reconstruí-la no dia seguinte, depois do fim de semana ou depois dos feriados. O embrutecimento instala-se progressivamente num clima de torpor psíquico do qual os trabalhadores têm geralmente uma consciência dolorosa. Eles se sentem cada vez mais inertes e sem reação. Até que, no limite, se instala um estado de semi-embotamento, no qual o sujeito não sofre mais, e reina um estado próximo ao da anestesia psíquica. (...) Assim, o ponto final do sofrimento psíquico ocasionado pelas tarefas anti-sublimatórias pode manifestar-se pelo surgimento de doenças físicas (tendinite, rinite, bronquite, otite) e não de uma doença mental.¹⁵⁵

A repressão do funcionamento psíquico poderia ter conseqüências não só sobre o próprio trabalhador, mas, fora da empresa, sobre pessoas próximas. Com efeito, o sujeito em estado de repressão psíquica mostra-se pouco inclinado a desempenhar um papel ativo na economia das relações afetivas familiares. Pior ainda, ele teme as solicitações afetivas que poderiam desestabilizar a repressão psíquica que lhe custou tanto estabelecer. O principal perigo é então representado não só pelo seu cônjuge e seus amigos, mas, principalmente, pelos seus próprios filhos. O trabalhador desliga-se deles como se desliga de seus amigos e se isola, preferindo a solidão à vida social comum. (DEJOURS, 1996, p. 163).

Sociedade da alienação – O avanço da técnica e da ciência no universo do trabalho, com seus inerentes mecanismos normatizadores e controladores, estimularia o fenômeno da

¹⁵⁴ DEJOURS, 1996, p. 162

¹⁵⁵ Idem, p. 163

alienação do trabalho apontado por Marx já há século e meio? Se sim, como seria, hoje, este processo de alienação? Para Marx:

A divisão do trabalho acarreta a concorrência não só entre homens, mas também entre máquinas e homens. Posto que o trabalhador baixou à condição de máquina, a máquina pode enfrentá-lo como concorrente.¹⁵⁶

Disso resulta que, progressivamente deslocado para uma atividade secundária em função do avanço das máquinas, computadores e sistemas, o indivíduo no âmbito das empresas enfrentaria hoje um dilema aparentemente insolúvel: conforma-se e aceita a alienação crescente que os processos sistêmicos e informacionais lhe impõem e que limitam e conformam cada vez mais sua existência social, ou muda essa lógica sistêmica através da alteração das relações de produção. Engana-se aquele que acredita que este é um dilema trazido pelas novas técnicas.

A crescente alienação do ser humano em relação ao mundo que o conforma já seria, há muito, um dado da realidade que nos cerca. Marx lembra que o trabalho não produz somente mercadorias; produz a si mesmo e ao trabalhador como uma mercadoria, o que é a essência do processo de alienação:

Este fato nada mais exprime, senão, que o objeto que o trabalho produz, o seu produto, se lhe defronta como um ser estranho, como um poder independente do produtor. O produto do trabalho é o trabalho que se fixou em um objeto, fez-se coisa, é a objetivação do trabalho. A efetivação do trabalho é a sua objetivação. Esta efetivação do trabalho aparece ao estado nacional-econômico como desefetivação do trabalhador, a objetivação como perda do objeto e servidão ao objeto, a apropriação como estranhamento, como alienação.¹⁵⁷

Em que consiste a exteriorização do trabalho? Marx assinala que, em primeiro lugar, a exteriorização do trabalho dentro do atual modelo de produção capitalista evidencia que o trabalho não pertence ao trabalhador, é externo ao trabalhador, isto é, não pertence ao seu ser, que ele não se afirma, portanto, em seu trabalho, mas nega-se nele. Por isso, para Marx, a lógica humana e a lógica do mercado são irreconciliáveis. Enquanto o ser genérico humano se articulou através do trabalho e vê no trabalho a sua realização enquanto indivíduo e ser social, o mercado vê o trabalho como mercadoria, apropriando-se do trabalho como capital.

A consequência disso é que o trabalhador não se sente bem no trabalho, mas infeliz, não desenvolve nenhuma energia física e espiritual livre, mas mortifica seu corpo e arruína seu espírito. O trabalhador só se sente, por conseguinte e em primeiro lugar, junto a si quando fora do trabalho e fora de si quando no trabalho. Está em casa quando não trabalha e, quando trabalha,

¹⁵⁶ MARX, 2004, p. 27

¹⁵⁷ Idem, p. 80

não está em casa. O seu trabalho não é, por isso, a satisfação de uma carência, mas somente o meio para satisfazer necessidades fora do trabalho. Sua estranheza evidencia-se, aqui, de forma tão pura que, tão logo inexistir coerção física ou outra qualquer, foge-se do trabalho como de uma peste.¹⁵⁸

Esta tese, que Mészáros e Marcuse, entre outros, vão chamar apropriadamente de “Teoria da Alienação em Marx”, já explicava a relação do homem com seu trabalho na época da Revolução Industrial, mas parece explicar ainda mais essa relação nos tempos atuais, onde sistemas de gestão, redes de informação e mecanismos cibernéticos de controle excluem o humano das mais importantes atividades laborais, justamente as atividades de reprodução da vida.

Marx enfatiza que ao não ver lógica no que faz, ao perceber que o que faz não gera benefícios diretos para si, mas para outros, o trabalhador rompe os laços afetivos que o ligam ao trabalho, alienando-se. Essa alienação, no entanto, se dá de duas formas: o trabalhador aliena seu trabalho para a empresa, que se apropria dele na forma de capital e, ao mesmo tempo, aliena-se espiritualmente do trabalho, rompendo quaisquer laços que possam uni-lo à sua atividade, ao resultado de seu trabalho e à empresa.

Sobre isso, Marcuse assinala que a característica nova é a racionalidade irresistível nessa empresa irracional, e a profundidade do condicionamento que molda os impulsos e aspirações instintivas dos indivíduos e obscurece a diferença entre consciência falsa e verdadeira. Pois, na realidade, nem a utilização dos controles políticos em vez dos controles físicos (fome, dependência pessoal, força), nem a mudança no caráter do trabalho pesado, nem a assimilação das classes ocupacionais, nem a igualação na esfera do consumo compensam o fato de as decisões sobre emprego e desemprego, vida e morte, segurança pessoal e nacional, serem tomadas em lugares sobre os quais os indivíduos não têm controle algum.

Os escravos da civilização industrial desenvolvida são escravos sublimados, mas são escravos, porquanto a escravidão é determinada não pela obediência nem pela dureza do trabalho, mas pela condição de ser um mero instrumento e pela redução do homem à condição de coisa.¹⁵⁹

Se olhássemos o mundo pelas lentes das teorias pós-modernas, veríamos os indivíduos e as sociedades muito menos determinados, muito mais livres para moldar seus próprios destinos. Nesse sentido, a pós-modernidade, como perspectiva, liberaria parte do potencial

¹⁵⁸ Ibidem, p. 83

¹⁵⁹ MARCUSE, 1969, p. 49

oculto da modernidade e de sua cultura, isto é, inerentemente crítica, inquieta, insatisfeita e insaciável. (KUMAR, 1997, p. 178). No entanto, essa visão pós-moderna da individualidade parece ter sido criada para definir um grupo muito restrito de pessoas, talvez empreendedores do Vale do Silício, passando muito longe da realidade humana que encontramos no universo empresarial. Citando Baudrillard, Kumar vai assinalar que o sonho de independência do indivíduo parece se desfazer porque o homem, o ser humano, o indivíduo parece mesmo ter deixado de existir em um relacionamento objetivo, até mesmo “alienado”, com seu ambiente. Assim, o homem não é mais “um ator ou dramaturgo, mas um terminal de redes múltiplas”, como um astronauta em sua cápsula, através da qual circulam mensagens eletrônicas, controladas por computador, que lhe dizem, a todo momento, o que deve fazer, que botão deve apertar e que dado deve inserir no sistema. “Com a imagem da televisão – que é o objeto final e perfeito desta nova era – nosso próprio corpo e todo o universo circundante tornam-se uma tela de controle”. (Kumar, 1997, p. 164).

A análise de Baudrillard sobre o impacto da nova tecnologia da comunicação evidentemente o leva em uma direção muito diferente da tomada por teóricos da sociedade de informação, como Bell, Stonier e Masuda. Nos casos em que estes vêem uma ampliação da capacidade e do poder humanos, uma expansividade prometéica em escala global, ele nota o desaparecimento do indivíduo nas redes de informação. Mas, para alguns teóricos da pós-modernidade, essa mesma supressão do indivíduo contém as sementes de uma possível emancipação futura. Para eles, é errado ou impossível voltar às teorias de modernidade centralizadas no sujeito. Temos que construir sobre as potencialidades da nova era, a fim de conquistar nossa liberdade de uma nova maneira.¹⁶⁰

Também Santos acredita que as novas tecnologias, longe de reforçarem o papel do indivíduo na sociedade de informação, estariam aniquilando-o. Segundo ele, na verdade, na nova economia a própria existência do indivíduo é posta em questão. Aqueles que processam as informações sobre a vida dos indivíduos descendo a níveis microscópicos para analisar compras, desejos, créditos, dívidas, qualificações, hábitos, não concebem mais o ser humano como sujeito, mas sim como alguém que gera padrões informacionais que é preciso manipular; aos olhos de quem opera com o valor do tempo de vida, o indivíduo dissolve-se em fluxos de dados. (SANTOS, 2003, p. 148).

Mas enquanto para alguns o indivíduo se dissolve no fluxo de dados, Castells insiste:

A flexibilidade instituída em termos organizacionais pela empresa em rede requer trabalhadores ativos na rede e trabalhadores de jornada flexível, bem como uma ampla série de sistemas de trabalho, inclusive trabalho autônomo e

160 KUMAR, 1997, p. 165

subcontratações recíprocas. A geometria variável desses sistemas leva à descentralização coordenada do trabalho e à individualização dos trabalhadores.¹⁶¹

Estará, de fato, ocorrendo uma “descentralização coordenada do trabalho e a individualização dos trabalhadores” em função da inserção das novas tecnologias de informação nas empresas? As empresas estão mais flexíveis? Os trabalhadores de empresas que atuam nos segmentos de ponta da moderna economia, como o financeiro, estão “mais ativos na rede”? A jornada flexível, através da qual o trabalhador atua parte do tempo em casa e parte no trabalho, é uma realidade em empresas como as de comunicação?

O percurso que fizemos até o momento não nos permite imaginar uma resposta positiva para essas questões. Isso porque o indivíduo que vemos emergir em função da crescente automação e do avanço dos sistemas de informação e de controle cibernético nas empresas parece encarar um duplo processo de alienação: é alienado do poder de decisão pela automação dos processos, passando a atuar como um “mecanismo auxiliar” aos sistemas, e aliena-se de um trabalho que, ao fim e ao cabo, não é para si, não resulta em ganhos para si próprio, mas para terceiros. A outra face da “sociedade da normatização”, vislumbrada por Foucault, que vai se impondo às sombras da “sociedade da informação”, parece assumir as feições de uma “sociedade da alienação”, composta por homens e mulheres cada vez mais desqualificados, que trabalham apenas porque isso é necessário à manutenção de uma sobrevivência empobrecida, que se divide entre horas de angústia no trabalho, onde as máquinas e os sistemas ditam o ritmo das atividades, e uma vida “social” cuja marca principal é o escapismo, o individualismo, o *bellum omnia contra omnes*, ou a luta de todos contra todos.

Em meio à nossa moderna sociedade industrial, a individualidade encontra-se sitiada. A expansão, sob todas as formas de trabalho em equipe, vida comunal e diversão, invadiu o espaço mais íntimo de indevassabilidade e praticamente eliminou a possibilidade daquele isolamento somente no qual o indivíduo, lançado para dentro de si mesmo, pode pensar e perguntar e encontrar. Essa espécie de indevassabilidade do íntimo – a única condição que, com base em necessidades vitais satisfeitas, pode emprestar significado à liberdade e independência de pensamento – tornou-se, de há muito, a mais dispendiosa mercadoria, à disposição apenas dos muito ricos (que não fazem uso dela). Também a esse respeito a

161 CASTELLS, M. Fim de milênio. São Paulo: Paz e Terra, 2002, p. 418

“cultura” revela suas origens e limitações feudais. Ela só se pode tornar democrática pela abolição da democracia em massa, isto é, se a sociedade tiver êxito em restaurar as prerrogativas da indevassabilidade do íntimo pela sua garantia para todos e pela sua proteção para cada um. (MARCUSE, 1969, p. 225).

Assim, para libertar os indivíduos, seria necessário antes libertar a imaginação de modo que o indivíduo receba de volta todos os seus meios de expressão. No entanto, isso exigiria a eliminação de muito do que, atualmente, perpetua uma sociedade repressiva. Tal inversão não é assunto da psicologia ou da ética, mas da política, no sentido da prática na qual as instituições sociais básicas são desenvolvidas, definidas, mantidas e modificadas. Isso nos levaria a enfrentar mais uma vez uma antiga questão: como podem os indivíduos administrados – que levaram a sua mutilação às suas próprias liberdades e satisfações e, assim, reproduzem-na em escala ampliada – libertar-se tanto de si mesmos como de seus senhores? Como se poderá sequer pensar que o círculo vicioso possa ser rompido? (MARCUSE, 1969, p. 230).

(...) a sociedade seria racional e livre desde que fosse organizada, mantida e reproduzida por um Sujeito histórico essencialmente novo. Na fase atual do desenvolvimento das sociedades industriais avançadas, tanto o sistema material como o cultural negam essa exigência. O poder e a eficiência desse sistema, a completa assimilação da mente com o fato, do pensamento com o comportamento exigido, das aspirações com a realidade, militam contra o surgimento de um novo Sujeito. Militam também contra a noção de que a substituição do controle prevalecente do processo de produção por um “controle vindo de baixo” significaria o advento da modificação qualitativa. Essa noção foi e ainda é válida onde os trabalhadores foram e ainda são a negação e a acusação da sociedade estabelecida. Contudo, onde essas classes se tornaram um sustentáculo do estilo de vida estabelecido, sua ascensão ao controle prolongaria esse estilo em outro cenário.¹⁶²

As novas tecnologias de comunicação, inseridas em um modo de produção que preserva intocada a exploração do homem pelo homem, não têm como articular o nascimento de um novo sujeito, capaz de subverter essa realidade. A indústria só se interessa pelos homens como clientes e empregados e, de fato, reduziu a humanidade inteira, bem como cada um de seus elementos, a essa fórmula exaustiva. Conforme o aspecto determinante em cada caso, a ideologia dá ênfase ao planejamento ou ao acaso, à técnica ou à vida, à civilização ou à natureza. Enquanto empregados, os homens são lembrados da organização racional e exortados a se inserir nela com bom-senso. Enquanto clientes, verão o cinema e a imprensa demonstrar-lhes, com base em acontecimentos da vida privada das pessoas, a liberdade de

¹⁶² Idem, p. 231

escolha, que é o encanto do incompreendido. Objetos é que continuarão a ser em ambos os casos. (ADORNO & HORKHEIMER, 1985, p. 137).

Assim, em um ambiente empresarial onde o uso da Internet destina-se, essencialmente, à integração de sistemas de negócios, de que forma os indivíduos vão utilizar esta ferramenta de comunicação em rede caso tenham oportunidade de fazê-lo? De modo auxiliar aos objetivos do negócio ou como mais uma forma de alienação e escapismo? Se concordamos que o ser humano, segundo as determinações de Marx, é um ser em movimento e tende ao infinito, de que forma este ser se enquadra em tecnologias de informação que o excluem do processo de produção, tornando-o, quando muito, um apêndice de operações previamente programadas?

Capítulo IV: Metodologia da Pesquisa

A penetração das técnicas de comunicação em rede no universo da produção capitalista provocou mudanças no modo como as empresas passaram a administrar seus negócios e a integrar seus processos produtivos a parceiros, prestadores de serviços e clientes. No entanto, parece precipitado afirmar que a comunicação mediada por computador está abrindo espaço para relações de trabalho “flexíveis”, executadas por trabalhadores com melhor formação educacional – “trabalhadores do conhecimento” –, dedicados à inovação e às mudanças contínuas a partir do uso ativo da comunicação em rede via Internet.

Hipóteses - Pensamos que, apesar do otimismo com o qual alguns teóricos da comunicação receberam as mídias digitais, vistas como instrumentos de libertação, autonomização e maior envolvimento dos trabalhadores com as empresas e o trabalho, essas mídias, como a comunicação em rede, servem essencialmente ao poder, são usadas principalmente em atividades operacionais e dirigidas à obtenção do lucro, da mesma forma como são usadas todas as demais máquinas e equipamentos no universo da produção capitalista.

As características libertárias da Internet, que se expressam através dos conteúdos colocados à disposição dos usuários, pouco penetram o universo das empresas, que usam sistemas de monitoração para controlar os fluxos de informação em um movimento coerente com sua característica mais marcante, ou seja, o controle através da normatização.

Instrumento essencialmente cibernético em função das características de controle do fluxo de informação que permite, a Internet vai ser apropriada pelas empresas com o objetivo primordial de interconectar sistemas transacionais de parceiros, fornecedores e clientes com vistas à redução dos custos associados à troca de informação necessária à produção e comercialização de bens e serviços. Mais do que interconectar pessoas, a comunicação em rede praticada pelas empresas adotará modelos de fluxo de informação estandardizados com o objetivo de interconectar posições, máquinas e computadores.

Pesquisa – Ranieri assinala que, para Marx, não há lugar para a persistência de problemas filosóficos diante do empírico; ao contrário, problemas filosóficos, mesmo profundos, resolvem-se no interior da realidade empírica.¹⁶³ Esta pesquisa tem por objetivo conhecer a prática das empresas no que diz respeito a duas atividades essenciais relacionadas ao uso da comunicação em rede: 1) normatização, regulamentação e aspectos sociotécnicos do uso de Internet por parte dos funcionários e 2) relevância da comunicação em rede para o negócio da empresa. Em função do caráter frequentemente sigiloso e confidencial que reveste as normas que organizam a vida das empresas, compreendemos que seriam remotas as chances de obtermos cópias desses regulamentos em uma quantidade relevante para análise. Por isso, optamos pela realização de entrevistas pessoais com os responsáveis nas empresas por essa normatização.

Entrevistas - Como afirma Berger, “a mais importante experiência do outro ocorre na situação de estar face a face com ele; todos os demais casos de interação social decorrem deste”.¹⁶⁴ Joseph, referindo-se a Erwing Goffman e à microssociologia, assinalou que a interação face a face é justamente uma díade humana elementar, que cabia analisar para dominar o vocabulário das interações.¹⁶⁵

Segundo Costa, entrevista, como técnica de pesquisa, distingue-se, principalmente por seus objetivos, da entrevista de caráter jornalístico, tão comum nos meios de comunicação de massa. Como método, a entrevista tem uma finalidade clara de obtenção de dados, como opiniões e comportamento efetivo dos indivíduos diante de uma situação determinada.¹⁶⁶

Rosa e Arnoldi assinalam que, na entrevista, a realidade empírica (guiada pela experiência) é complexa, mas objetiva. Sua aplicação depende de uma série de fatores previamente estabelecidos, entre os quais, por exemplo, o profundo conhecimento do entrevistador acerca do tema sobre o qual fará questionamentos.¹⁶⁷

Duarte e Barros, por sua vez, assinalam que nos estudos qualitativos são preferíveis poucas fontes, mas de qualidade:

A amostra, em entrevistas em profundidade, não tem seu significado mais usual, o de representatividade estatística de determinado universo. Está mais

163 RANIERI, J. A câmara escura: alienação e estranhamento em Marx. São Paulo: Boitempo, 2001, p. 152

164 BERGER, 1973, p. 27

165 JOSEPH, I. Erwing Goffman e a microssociologia. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2000, p. 31

166 COSTA, M. Sociologia: Introdução à Ciência da Sociedade. São Paulo: Editora Moderna, 1997, p.224

167 ROSA, M e ARNOLDI, M. A entrevista na pesquisa qualitativa. Belo Horizonte: Autêntica, 2006, p. 14

ligada à significação e à capacidade que as fontes têm de dar informações confiáveis e relevantes sobre o tema de pesquisa. Boa parte da validade da pesquisa está associada à seleção. É possível, entrevistando pequeno número de pessoas, adequadamente selecionadas, fazer um relato bastante consistente sobre um tema bem definido. Relevante, neste caso, é que as fontes sejam consideradas não apenas válidas, mas também suficientes para responder à questão da pesquisa, o que torna normais, durante a pesquisa de campo, novas indicações de pessoas que possam contribuir com o trabalho e, portanto, ser acrescentadas à lista de entrevistados.¹⁶⁸

Richardson acredita que cada entrevista em profundidade proporciona rico material de análise, o que vai demandar tempo considerável na leitura, compreensão e interpretação dessas entrevistas. Por isso, ele recomenda que uma pesquisa em profundidade não deve ter mais do que 20 entrevistados.¹⁶⁹

Optamos pela entrevista pessoal, mesmo sabendo que essa opção limitaria a quantidade de empresas consultadas. No entanto, no início de 2007, o Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (CETIC) divulgou uma ampla pesquisa de caráter quantitativo – que aproveitamos neste estudo - sobre os usos de Internet nos ambientes empresarial e doméstico no Brasil, que corroborou e serviu como pano de fundo para a pesquisa qualitativa.

Amostra – Consideramos que a amostra de empresas a serem consultadas seria relevante se reunisse companhias com atuação em segmentos econômicos diferenciados, possibilitando, assim, a constatação de comportamentos ou práticas específicas que pudessem ter como base a influência da atuação em mercados específicos como os de comunicação, educação, finanças, indústria ou varejo, por exemplo. Além disso, era importante que as empresas pesquisadas fizessem uso da Internet, uma vez que a pesquisa tinha como objetivo investigar as normas que regulamentam esse uso. Embora pareça inconcebível hoje uma companhia que não use Internet em seus processos diários, a pesquisa do CETIC aponta, como veremos adiante, que ao menos 5% das empresas pesquisadas em todo o Brasil não fazem uso dessa ferramenta de comunicação.

Como ponto de partida, optamos por abordar as 120 empresas que participaram do IT Forum 2006, um evento de tecnologia de informação que reúne empresas de diversos tamanhos e que é promovido todos os anos, no mês de abril, pela revista IT Mídia.¹⁷⁰ Nesse

168 DUARTE, J. e BARROS, A. (Orgs). Métodos e Técnicas de Pesquisa em Comunicação. São Paulo: Atlas, 2006, p. 68

169 RICHARDSON, R. Pesquisa social: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 2007, p. 218

170 Informações sobre este evento podem ser obtidas no endereço www.itforum.com.br, acessado em

ano em particular, entre vários temas, este encontro, voltado para executivos de tecnologias de informação, debateu questões relativas à segurança da informação, onde se inserem as ações de regulamentação e normatização do uso de Internet.

Inicialmente, enviamos e-mails às áreas de comunicação dessas empresas – em alguns casos, de recursos humanos ou marketing – informando as razões da pesquisa e solicitando a indicação de um executivo para tratar do tema “normatização dos usos de Internet e relevância da comunicação em rede para os negócios da empresa”. Após o envio dos e-mails, que se deu em outubro de 2006, foram feitos contatos telefônicos com o objetivo de reforçar a solicitação. Entre as 120 empresas abordadas, com atuação nos mais variados segmentos, 20 se manifestaram positivamente à concessão da entrevista. Foram elas:

Quadro 4: Empresas que se manifestaram favoravelmente à concessão da entrevista

1. Arquidiocesano (SP) (Educação)	11. Microsiga (Grupo Totvs)
2. Atento do Brasil (Serviço)	12. Redecard (Finanças)
3. Editora Abril (Comunicação)	13. Scania Brasil (Indústria)
4. Faber Castell Brasil (Indústria)	14. Selco (Indústria)
5. Flextronics Brasil (Serviço)	15. Toyota Brasil (Indústria)
6. Ford Brasil (Indústria)	16. Universidade Metodista (Educação)
7. HSBC Brasil (Finanças)	17. Visa Vale (Finanças)
8. IBM Brasil (Tecnologia)	18. Volkswagen Brasil (Indústria)
9. Imerys Brasil (Indústria)	19. YD (Indústria)
10. Indiana Seguros (Finanças)	20. ZF Sachs Brasil (Indústria)

Para identificar as empresas multinacionais, agregamos o nome “Brasil” a suas marcas, uma vez que os dados obtidos dizem respeito às práticas locais (no Brasil) de companhias de caráter global. No processo de negociação da entrevista o gestor de comunicação da Ford pediu as perguntas por escrito e foi informado de que o critério da pesquisa exigia um contato pessoal. Embora se comprometesse a conseguir alguém para dar a entrevista, até o dia 30 de abril de 2007 – data limite para a conclusão das entrevistas – isso não havia acontecido, razão pela qual a empresa não foi ouvida. Na Atento do Brasil, a área

de marketing indicou o Gestor de Tecnologia da Informação para conceder a entrevista, que, por e-mail, se comprometeu a agendar uma data “em futuro próximo”, o que não aconteceu até o final do prazo para a realização das entrevistas, a despeito de diversos contatos por e-mail e telefone.

Os representantes das demais empresas foram ouvidos entre 11/2006 e 04/2007. Praticamente todos os 18 entrevistados pediram o envio prévio das perguntas por e-mail, o que foi feito. No entanto, as respostas às perguntas foram obtidas através de entrevistas – a maioria delas de caráter pessoal e algumas por telefone. As entrevistas foram gravadas através de gravador digital e transcritas, o que permitiu a realização de uma análise de seu conteúdo.

¹⁷¹ Alguns entrevistados assinalaram que podiam conceder a entrevista desde que as práticas da empresa para uso de Internet não fossem identificadas, ou seja, que não se tornasse explícito o modo como a empresa regulava o uso de Internet, condição que foi aceita. Por essa razão, ainda que alguns entrevistados não tenham feito essa exigência, optou-se, na análise, por não identificar as práticas de nenhuma das empresas consultadas, com uma exceção: a IBM, a única empresa em relação à qual foi possível conhecer as normas publicadas de uso de Internet e difundidas através de um manual destinado a todo funcionário que passa a atuar na empresa, seja ele contratado ou terceiro.

Muito embora antecipássemos as dificuldades para a obtenção desta informação, solicitou-se às empresas uma cópia impressa das normas de uso da Internet por parte dos funcionários. Esse documento foi negado pela maioria das empresas e as duas que se prontificaram a enviá-lo por e-mail não o fizeram. No caso da IBM, uma cópia de um manual de segurança da informação foi obtida durante visita à sede da empresa, em São Paulo. Este texto será analisado aqui e uma cópia dele se encontra também nos anexos. Assim, as 18 empresas consultadas para esta pesquisa foram:

Quadro 5: Empresas consultadas, profissional entrevistado e local da entrevista

<i>Empresa</i>	<i>Descrição</i>	<i>Profissional entrevistado e local da entrevista</i>
Colégio Arquidiocesano	Administrado pela Província Marista Brasil Centro-Sul, o colégio integra uma rede de 17 unidades educativas localizadas nos Estados de São Paulo, Paraná, Santa Catarina, Mato Grosso do Sul e Distrito Federal, com 24.629 alunos. A Província Marista	O gestor de TI foi entrevistado na sede do colégio, na cidade de São Paulo (SP).

¹⁷¹ As entrevistas, na íntegra, se encontram nos anexos.

<i>Empresa</i>	<i>Descrição</i>	<i>Profissional entrevistado e local da entrevista</i>
	administra, ainda, a Pontifícia Universidade Católica do Paraná, com 25.000 alunos, a Quinteto Editorial, a Editora FTD e a Marista Multimeios, produtora de programas educativos para a Rede de Televisão Vida.	
Editora Abril	Fundado em 1950 por Victor Civita, como Editora Abril, o Grupo Abril é hoje um dos maiores e mais influentes grupos de informação da América Latina. Ao longo de sua história expandiu e diversificou suas operações e hoje fornece conteúdo editorial através de diversos veículos de comunicação como revistas, vídeos, cds e sites na Internet.	O gestor de governança de TI foi entrevistado na sede da empresa, na cidade de São Paulo (SP).
Faber-Castell	Fundada em 1761, a empresa é uma das mais indústrias da Europa, administrada pela mesma família há oito gerações. Conta atualmente com 15 fábricas ao redor do mundo e emprega mais de 5,5 mil pessoas. No Brasil, mantém duas unidades produtoras em São Carlos (SP), outra unidade para a produção de mudas e operações florestais em Prata (MG) e uma unidade de plantio e conservação em Morretes (PR). Segundo divulgado no site da empresa, a fábrica da Faber-Castell em São Carlos é a maior subsidiária do grupo no mundo, reunindo três mil funcionários e produzindo 1,5 bilhão de lápis de madeira ao ano, o que a torna a líder mundial do setor.	A empresa está localizada em São Carlos (SP). Após alguns contatos com o gestor de TI, ficou combinado que a entrevista aconteceria durante estada dele na cidade de São Paulo, para um evento. No entanto, em função de problemas de agenda, esse encontro não pode acontecer. Com o prazo perto do fim, o executivo concordou em falar por telefone.
Flextronics do Brasil	A empresa presta serviços de manufatura para clientes globais detentores de marcas como Dell Computers, IBM, Nokia, Motorola, entre outros. Atua como uma fábrica terceirizada, oferecendo serviços como design, engenharia e manufatura de produtos para os segmentos aeroespacial, automotivo, computação, equipamentos digitais, industrial, de infra-estrutura, médico e de telecomunicações. Com presença em 30 países, entre os quais o Brasil, a empresa desenvolveu um parque industrial integrado mundialmente, através de sistemas de tecnologia da informação interconectados, o que possibilita a produção em âmbito mundial, segundo as melhores vantagens em termos de insumos, fretes e câmbio	A entrevista aconteceu no centro administrativo da empresa, localizado em Sorocaba (SP), onde atua o gestor de TI.
HSBC Brasil	O banco chegou ao Brasil em 26 de março de 1997 assumindo as operações do antigo Banco Bamerindus, liquidado pelo Banco Central do Brasil. Um dos maiores do País, o banco conta com cerca de 3,9 milhões de clientes pessoa física ¹⁷² e 338.420 mil clientes pessoa jurídica. ¹⁷³ Reúne 934 agências, 458 postos de atendimento bancário e 828 postos de atendimento eletrônico em 563 municípios brasileiros, todos interligados por uma rede de informação. Além	A sede operacional do HSBC está localizada em Curitiba (PR). O gestor de TI do banco informou que concederia a entrevista, mas não tinha previsão de se deslocar a São Paulo. Após alguns

¹⁷² Pessoa física equivale a uma conta individual.

¹⁷³ Pessoa jurídica equivale a uma conta empresarial.

<i>Empresa</i>	<i>Descrição</i>	<i>Profissional entrevistado e local da entrevista</i>
	disso, a instituição opera 5.845 caixas automáticos e 2.000 unidades de auto-atendimento. Com cerca de 35.000 empregados diretos e indiretos, o HSBC Bank Brasil faz parte do Grupo HSBC, corporação internacional sediada em Londres e presente em 82 países e territórios.	contatos, concordou em dar a entrevista por telefone.
IBM Brasil	As atividades do ramo comercial da empresa se estendem por mais de 150 países. As fábricas e laboratórios funcionam em 15 diferentes países. Essas fábricas estão integradas aos laboratórios de desenvolvimento na França, Alemanha, Espanha, Itália, Holanda, Suécia, Inglaterra, Brasil, Argentina, Colômbia, México, Canadá, Austrália e Japão. Distribuídos pela Europa, América do Sul, América do Norte e Ásia, a empresa reúne 29 laboratórios de desenvolvimento e cinco centros de pesquisa pura onde são realizadas pesquisas tecnológicas. No Brasil, o grupo é composto pela Personal System Group e pela IBM Global Services, reunindo cerca de 13.000 profissionais em diversas unidades espalhadas pelo País.	O gestor de segurança da informação da empresa concedeu a entrevista no centro operacional da empresa, situado em Hortolândia (SP).
Imerys Brasil	A empresa integra grupo empresarial de origem francesa que atua nos cinco continentes e fornece aditivos para as indústrias de tintas, papel, plástico, cuidados bucais e higiene pessoal, além de alimentos e produtos farmacêuticos. Suas unidades fabris produzem anualmente 13 milhões de toneladas de aditivos minerais, em variados tipos de grãos e morfologias, de acordo com a necessidade do mercado ao qual o produto se destina. A empresa reúne 16 bases produtivas na América do Sul, sendo 14 localizadas no Brasil e duas na Argentina.	A entrevista aconteceu no centro administrativo da Imerys, que fica na zona sul de São Paulo (SP) e foi concedida pelo gestor de TI da empresa.
Indiana Seguros	A seguradora atua no mercado segurador brasileiro há 63 anos. Em 2005, faturou R\$ 337 milhões, o que corresponde a mais de 300 mil apólices comercializadas. Com atuação nacional, possui filiais em Brasília, Recife, Salvador, Belo Horizonte, Rio de Janeiro, Campinas (SP), Ribeirão Preto (SP), Porto Alegre, Curitiba, Florianópolis e Goiânia, além de quatro unidades e da matriz, localizadas em São Paulo. Oferece seguros de automóveis, residenciais, empresariais, de condomínios, de educação e de vida.	O gestor de TI da empresa concedeu a entrevista na sede da companhia, em São Paulo (SP).
Totus (Microsiga)	A empresa teve sua origem a partir de um bureau de serviços de informática, criado em 1969. Em 1983, com o surgimento dos microcomputadores, foi fundada a companhia com o nome de Microsiga Software, por iniciativa de Laércio Cosentino, atual Diretor Presidente da empresa. A companhia tinha o objetivo de elaborar softwares para esses computadores pessoais e, posteriormente, passou a atuar no mercado de softwares de gestão empresarial integrada, acessíveis às empresas de médio e pequeno porte.	O gestor de segurança da informação concedeu a entrevista na sede da empresa em São Paulo (SP).

<i>Empresa</i>	<i>Descrição</i>	<i>Profissional entrevistado e local da entrevista</i>
Redecard	Criada em 1996, a empresa é responsável pela captura e transmissão de transações dos cartões de crédito e débito das Bandeiras MasterCard, Mastercard Maestro, RedeShop, MasterCard Electronic, Maestro e Diners Club International. Oferece ainda, outros produtos e serviços, como operações financeiras de adiantamento de recebíveis. Ao longo dos últimos anos, a Redecard consolidou-se como uma grande empresa de transações de cartões de crédito e débito, oferecendo diversos produtos, serviços e meios de captura. Os números gerais da empresa são: 1) 1 milhão estabelecimentos credenciados; 2) 700 mil pontos de captura eletrônica; 3) 1.5 bilhão de transações realizadas anualmente; 4) Captura eletronicamente 99,5% das transações. Os acionistas da Redecard são: Itaú, Citibank, Unibanco e MasterCard. ¹⁷⁴	O gestor de TI da empresa concedeu a entrevista na sede da companhia, em São Paulo (SP).
Scania Brasil	Um dos líderes mundiais na fabricação de caminhões pesados, ônibus e motores industriais e marítimos, a empresa emprega mais de 28.000 funcionários, com operações na Europa, América Latina, Ásia, África e Oceania. Sua atuação estende-se por mais de 100 países no mundo. O Brasil foi escolhido pela Scania para iniciar suas atividades na América Latina em 1957. Em 1962, a fábrica da empresa Scania foi transferida do bairro do Ipiranga, em São Paulo, para a cidade de São Bernardo do Campo, no ABC paulista, onde está até hoje. Em 2 de julho de 2002, a empresa comemorou 45 anos de atividades no Brasil. Durante esse período, a empresa produziu cerca de 170 mil veículos entre caminhões e ônibus, além de 43 mil motores industriais e marítimos.	O gestor de segurança da informação concedeu a entrevista na sede da empresa em São Bernardo do Campo (SP).
Selco	Fundada há mais de 20 anos, a empresa iniciou suas atividades produzindo componentes de vedação para compressores, visando abastecer o mercado de reposição e dos fabricantes de equipamentos. Empresa nacional, desenvolve e fabrica peças planas de precisão e componentes para compressores, produtos com aplicação na indústria automobilística.	O gestor de TI concedeu a entrevista na sede da empresa, em São Bernardo do Campo (SP).
Toyota Brasil	Uma das maiores fabricantes de automóveis do mundo, a empresa está presente em mais de 160 países. No Brasil desde 1958, a empresa atingiu a liderança no segmento de sedans médios. Em 2005, a empresa atingiu a marca de 114 concessionárias espalhadas pelo País. Nesse ano, a empresa inaugura um centro de distribuição no Rio Grande do Sul, que se tornou centro de operações da empresa integrando o Brasil e a Argentina. Em agosto de 2005, a Toyota já contava com mais de 2.300 colaboradores em suas unidades em São Paulo (SP), Indaiatuba (SP), São Bernardo do Campo (SP) e Guaíba (RS).	Os gestores de infraestrutura de TI e de segurança da informação concederam a entrevista na unidade industrial da empresa, em São Bernardo do Campo (SP).
Universidade Metodista	Fundada há mais de 60 anos, desde a implantação da Faculdade de Teologia da Igreja Metodista em São Bernardo do Campo, em 1938, a Universidade	O gestor de TI concedeu a entrevista no principal campus da

¹⁷⁴ A MasterCard é uma associação mundial de bancos que garante a aceitação de cartões de crédito com sua bandeira em 220 países e territórios.

<i>Empresa</i>	<i>Descrição</i>	<i>Profissional entrevistado e local da entrevista</i>
	Metodista de São Paulo oferece cursos de graduação, graduação tecnológica, programas de pós-graduação Stricto Sensu (mestrado e doutorado) e especialização Lato Sensu. São mais de 18 mil alunos, desde a educação infantil até o doutorado.	instituição, em São Bernardo do Campo (SP).
Visa Vale	Em 2001, a Visa Internacional se associa aos Bancos Bradesco, BB Banco de Investimentos e Banco Real, assinando uma declaração de princípios que formaliza a criação de uma nova empresa de vales-benefícios ¹⁷⁵ , a Visa Vale. Em 2003, os cartões Refeição Visa Vale e Alimentação Visa Vale são lançados oficialmente no mercado brasileiro. Um ano depois, a empresa alcança a marca de 2 milhões de cartões vendidos, conquista 29% do mercado de vales benefícios e aumenta sua carteira de empresas-clientes em quase oito vezes.	O gestor de TI da empresa, alegando falta de tempo, concedeu a entrevista durante almoço em um restaurante na cidade de Barueri (SP), no centro empresarial Alphaville, onde a companhia tem escritório.
Volkswagen	A unidade brasileira da montadora alemã emprega 28 mil empregados e está entre as maiores empresas privadas brasileiras e entre as maiores empregadoras do país. Reúne uma capacidade de produção média de 3.200 veículos e 2.850 motores por dia em suas cinco fábricas no Brasil, incluindo a de São José dos Pinhais, onde a capacidade de produção é de 550 unidades/dia do Golf e Audi A3. Em março de 2003, a empresa comemorou 50 anos de Brasil. A Volkswagen é a sexta maior empresa em operação no País e a quarta maior de capital privado, segundo o ranking "Melhores e Maiores 2005", ¹⁷⁶ exibindo um faturamento de US\$ 6,8 bilhões.	O gestor de TI concedeu a entrevista na unidade de São Bernardo do Campo (SP), sede dos sistemas computacionais da companhia, que são operados por uma empresa terceirizada, a T-Systems do Brasil, subsidiária da Deutsche Telekom. Esta pessoa é funcionário de carreira da empresa.
YD Confecções	Com cerca de quatro décadas de existência, a empresa produz roupas no atacado para clientes como C&A, Fórum, Triton, Riachuelo, Marisa, Renner, Pacifico Sul, Madson, Merceria, Leader, Mith, além de marcas internacionais como a Abercrombie. Com 600 empregados alocados em unidades de produção em Conchas (SP) e de administração em Alphaville (SP), a empresa produz cerca de 350.000 peças de roupas por mês, contando com o trabalho terceirizado de centenas de costureiras espalhadas pelo interior do país.	O gestor de TI da empresa concedeu a entrevista da sede industrial da companhia, em Conchas (SP).
ZF Sachs	A empresa integra o grupo mundial alemão ZF, líder mundial no fornecimento de sistemas de transmissão e tecnologia de chassis para o setor automotivo. Com mais de 54 mil colaboradores e 119 operações em 25 países, o grupo registrou vendas de 10 bilhões de euros em 2004. Na América do Sul, o grupo faturou R\$ 1,1 bilhão em 2004, conta com mais de 4.000 colaboradores e possui unidades em Sorocaba (SP), São Bernardo do Campo (SP), Araraquara (SP), Belo	O gestor de TI concedeu a entrevista na sede da empresa, em São Bernardo do Campo (SP).

¹⁷⁵ Vales benefícios são aqueles vales concedidos por empresas a funcionários como o vale alimentação, o vale compras, o vale combustível.

¹⁷⁶ Da revista Exame.

<i>Empresa</i>	<i>Descrição</i>	<i>Profissional entrevistado e local da entrevista</i>
	Horizonte (MG) e San Francisco (Argentina). A ZF Sachs está presente em 16 países, onde mantém 21 unidades fabris. No Brasil, conta atualmente com mais de 10 mil funcionários.	

A íntegra das entrevistas, assim como o manual de segurança da IBM, podem ser encontrados nos anexos.

Roteiro – Ainda que as entrevistas tenham sido pessoais – face a face ou por telefone – optou-se pela definição de um roteiro que orientou as conversas com os executivos das empresas com o objetivo de garantir uma uniformidade mínima às informações levantadas com vistas a uma análise comparativa. Esse roteiro foi composto por 12 questões que buscaram avaliar não só as normas aplicadas aos funcionários para o uso da Internet, mas alguns aspectos sociotécnicos do uso dessa ferramenta de comunicação em rede nas companhias, como número de pessoas autorizadas a usá-la, por exemplo. Em várias entrevistas, outras questões puderam ser articuladas durante a conversação.

Quadro 6: Roteiro

<i>Roteiro</i>
1. Quantos funcionários atuam na empresa? (Neste caso, é o número de funcionários diretos no Brasil).
2. Deste total, quantos trabalham acessando computadores pessoais?
3. Dos que atuam com computadores pessoais, quantos acessam a Internet?
4. De modo geral, o que determinam as normas para uso e acesso à Internet no âmbito da empresa? Acesso só a trabalho, proibição de acesso a sites não relacionados a trabalho, proibição de uso do e-mail para iniciativas não relacionadas ao trabalho, entre outras. O funcionário é informado sobre as normas em seu contrato de trabalho? Assina documento ao entrar na empresa tomando conhecimento destas normas? Estas normas são locais ou foram determinadas pela matriz?
5. Do ponto de vista de programas de comunicação em rede, os funcionários que acessam a Internet podem utilizar quais programas? E-mail corporativo, web mail (tipo yahoo, hotmail, gmail, messenger ou ICQ externos, skype). Quais não podem ser usados?
6. Além das normas, há bloqueio físico de sites considerados inadequados? Quais são os principais sites bloqueados? (Seriam Orkut, webmail, youtube, quais outros?).
7. Por que a empresa entendeu que é importante a adoção destas normas? Quais os objetivos dessas normas?
8. Se há bloqueio físico de sites, por que a empresa entendeu que, além das normas escritas, houve a necessidade de se bloquear estes sites?
9. Houve casos de punições por uso inadequado? (Não me interessam os detalhes da punição, apenas saber se houve casos de demissão ou advertência por uso inadequado da Internet e que uso inadequado teria sido esse?).
10. Há uma estimativa sobre o volume de mensagens trocadas entre os empregados da empresa? Número de e-mails por

dia? Entre os funcionários e com o público externo?
11. Estando fora da empresa, o funcionário pode acessar remotamente a rede corporativa? A empresa adota o teletrabalho? Neste caso, as normas de segurança são diferenciadas?
12. Como a empresa vê o uso da Internet em suas operações? Necessidade para reduzir custos apesar dos riscos? Oportunidade para inovar? Oportunidade para aprofundar relacionamento com clientes?

Normas da IBM – As normas de segurança da informação da IBM, também analisadas neste estudo, encontram-se na íntegra nos anexos. Essas normas compreendem diretrizes sobre uso de computador, Internet, tráfego de informações e até de pessoas no âmbito da empresa. Dividido em oito capítulos, o manual determina os cuidados que os funcionários devem ter em relação a:

1. O uso do computador no local de trabalho e fora da empresa;
2. Cuidados com licenças de software e uso de programas nos computadores da empresa;
3. Ferramentas de segurança das estações de trabalho;
4. Cuidados com armazenamento de informações tanto físicas quanto eletrônicas;
5. Cuidados com senhas de acesso a sistemas da empresa;
6. Comportamento do funcionário em relação a arquivos recebidos pela Internet que possam conter vírus ou mensagens não relacionadas ao trabalho;
7. Cuidados para acesso à rede IBM e
8. Dicas adicionais como atitudes em relação à detecção de vírus no computador ou ameaças à empresa oriundas de hackers.

CETIC - No início de 2007 o Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (CETIC), do Comitê Gestor da Internet no Brasil, divulgou uma pesquisa quantitativa sobre usos de Internet em ambientes empresarial e doméstico no Brasil. Coordenada por Mariana Reis Balboni, a pesquisa ouviu mais de 2.500 empresas acerca de diferentes aspectos do uso de Internet, inclusive políticas de controle e adoção de sistemas de segurança, como o firewall.

Desta pesquisa, julgamos relevantes para este estudo os seguintes dados:

1. Proporção de empresas que usam a Internet; ¹⁷⁷
2. Proporção de empregados com acesso à Internet; ¹⁷⁸
3. Proporção de empresas com políticas de restrição de acesso a sites; ¹⁷⁹
4. Proporção de domicílios com acesso à Internet; ¹⁸⁰
5. Local de acesso individual à Internet. ¹⁸¹

177 BALBONI, M., 2007, p. 197.

178 Idem, p. 198

179 Ibidem, p. 204

180 Ibidem, p. 102

181 Ibidem, p. 117

Capítulo V: Análise dos dados

A análise dos dados percorreu, inicialmente, as questões formuladas no roteiro, estendendo-se, em seguida, por outras informações relevantes obtidas no transcurso das conversas. Os entrevistados não responderam a questionários impressos, apenas foram ouvidos. A gravação das entrevistas foi feita com o consentimento dos entrevistados.

Análise descritiva – A solicitação das entrevistas foi encaminhada, inicialmente, às áreas de comunicação ou relações públicas das empresas, explicando os objetivos do trabalho e solicitando uma entrevista com um executivo da companhia que pudesse falar sobre como a empresa normatiza o uso de Internet para seu público interno, os funcionários, bem como a relevância da Internet para os negócios da companhia. Optamos por deixar que as empresas definissem qual profissional seria o mais adequado para tratar deste tema uma vez que essa informação também seria objeto de análise. Estimávamos que os entrevistados atuariam em áreas como as de Recursos Humanos, Comunicação Corporativa ou Tecnologia da Informação.

No entanto, as pessoas indicadas pelas áreas de comunicação para a concessão da entrevista atuam nas áreas de tecnologia da informação, infra-estrutura de TI, segurança da informação ou governança de TI. Nenhum dos entrevistados atuava em áreas relacionadas a comunicação ou gestão de pessoas. Formados em faculdades de engenharia de sistemas, ciências da computação, matemática ou administração, os entrevistados são homens, brasileiros, com idades que variam entre 27 e 62 anos, costumam viajar com frequência ao exterior e fazem cursos de atualização profissional ao menos duas vezes por ano.

Quadro 7: Área dos profissionais que falaram sobre uso de Internet na empresa

<i>Área do Profissional</i>	<i>Empresas</i>
Gestor de Tecnologia da Informação	Arquidiocesano, Faber-Castell Brasil, Flextronics Brasil, Indiana Seguros, Redecard, Selco, Universidade Metodista, Visa Vale, Volkswagen Brasil, YD Confeccões, ZF Sachs Brasil
Gestor de Segurança da Informação	HSBC Brasil, IBM Brasil, Totus (Microsiga), Scania Brasil, Toyota Brasil (*)
Gestor de Governança de TI	Editora Abril
Gestor de infra-estrutura	Toyota Brasil (*), Imerys Brasil

(*) Nesta empresa, dois profissionais participaram da entrevista. As empresas com terminação (Brasil) são multinacionais com atuação no país: essas companhias correspondem à metade da amostra.

Funcionários, computadores e usuários de Internet – As três primeiras questões ¹⁸² permitiram avaliar a relação entre quantidade de funcionários, quantidade de usuários de computador e quantidade de usuários de Internet. Como evidenciam os dados a seguir, há diferenças entre esses números em muitas companhias, revelando que o uso de computador e o acesso à Internet estão condicionados a determinadas atividades ou grupos de trabalhadores e não estão disseminados.

Na amostra, quatro empresas têm um computador para cada funcionário, cada um deles com acesso à Internet. Dessas quatro, três atuam no segmento financeiro e uma no segmento de tecnologia da informação. Na outra ponta, há aquelas onde uma minoria acessa a Internet, com índices de 7% a 25%. No entanto, estes ainda são dados quantitativos, ou seja, avaliam se existe ou não um acesso à rede, mas não apontam a qualidade desse acesso.

182 Questões 1,2 e 3: Quantos funcionários atuam na empresa? Deste total, quantos trabalham acessando computadores pessoais? Dos que atuam com computadores, quantos acessam a Internet?

Tabela 1: Funcionários, computadores, usuários de Internet

<i>Empresa</i>	<i>Funcionários</i>	<i>Usuários de computador</i>	<i>A %</i>	<i>Usuários de Internet</i>	<i>B %</i>	<i>C %</i>
1	450	200	44	200	44	100
2	6.000	4.100	68	4.100	68	100
3	4.000	800	20	750	18	93
4	4.000	1.000	25	1.000	25	100
5	35.000	20.000	57	20.000	57	100
6	13.000	12.870	99	12.870	99	100
7	400	200	50	200	50	100
8	540	540	100	540	100	100
9	4.500	4.500	100	4.500	100	100
10	900	900	100	900	100	100
11	3.000	2.700	90	270 ⁽¹⁾	9	10
12	220	60	27	40	18	66
13	3.000	1.200	40	1.200	40	100
14	1.763	793	45	793	45	100
15	180	180	100	180	100	100
16	22.000	1.500	7	1.500	7	100
17	800	80	10	80	10	100
18	1.200	450	37	450	37	100

A - Usuários de computador em relação a total de funcionários

B -Usuários de Internet em relação a total de funcionários

C - Usuários de Internet em relação a total de usuários de computador

(1) Este dado não foi informado pelo gestor de segurança da informação da empresa e foi estimado a partir de conversas com funcionários

Normas – Através da questão quatro¹⁸³ entramos no universo das normas que regulamentam o uso da comunicação em rede na empresa. A questão avaliou se a empresa normatiza o uso de Internet, do que tratam as normas e se elas se aplicam a todos por igual.

Quadro 8: Empresas que normatizam uso de Internet

<i>Empresa</i>	<i>Adota norma para uso de Internet?</i>	<i>Como informa os funcionários</i>	<i>Normas são locais ou globais?</i>
1	Sim (*)	Informa apenas as mudanças de procedimento via e-mail, não tem rol de normas publicado.	Locais.
2	Sim	Ao entrar na empresa, a pessoa passa por processo de integração e é informada acerca das normas.	Locais.
3	Sim	Quando entra na empresa, a pessoa é informada sobre as normas e assina termo de responsabilidade de uso.	Globais
4	Sim	Quando a pessoa entra na empresa passa por dois dias de integração, recebe manual de uso de computadores com normas e assina documento de que está informada sobre as regras.	Globais

183 Questão 4: O que determinam as normas para uso e acesso à Internet no âmbito da empresa?

<i>Empresa</i>	<i>Adota norma para uso de Internet?</i>	<i>Como informa os funcionários</i>	<i>Normas são locais ou globais?</i>
5	Sim	Normas estão na intranet.	Globais
6	Sim	As normas estão na intranet, em inglês. Como nem todos entendem inglês, a área de RH promove cursos didáticos que todos os funcionários devem atender, obrigatoriamente. Um desses cursos didáticos é sobre as normas de Internet.	Globais
7	Sim (*)	Não tem rol de normas publicado, promove orientações verbais na contratação.	Inexistência de normas escritas é orientação global.
8	Sim	Normas estão na intranet. Assim que pessoa entra na empresa recebe um crachá, e-mail e senha de acesso à rede (e intranet), sendo orientada a verificar as normas de uso.	Locais
9	Sim	Assim que é contratada, a pessoa recebe o contrato de trabalho e algumas páginas adicionais com as normas de uso de ferramentas de trabalho, entre elas a inte4rnet, que deve assinar e devolver à empresa.	Locais
10	Sim	As normas estão na intranet.	Parte globais e parte locais.
11	Sim	Normas estão definidas em “código de conduta” que é distribuído ao funcionário, em papel, quando ele entra na empresa.	Globais
12	Sim (*)	Há uma orientação verbal na contratação do funcionário.	Locais
13	Sim	Pessoa é informada das normas ao entrar na empresa; na renovação das normas, pessoas são informadas por e-mail.	Empresa global, normas locais.
14	Sim	Pessoa é informada ao entrar na instituição; normas são renovadas uma vez por ano e informadas a todos via e-mail.	Locais.
15	Sim	Funcionários conhecem as normas ao entrar e assinar o contrato de trabalho; há renovações periódicas que são informadas por e-mail.	Locais.
16	Sim	Normas estão na intranet.	Globais
17	Sim	Afixada em quadros nas salas de trabalho.	Locais.
18	Sim	Funcionário recebe documento junto com o contrato de trabalho com informações sobre a política de segurança, que ele assina e tem que devolver à área de RH.	Globais

(*) Empresas sem normas publicadas. Os funcionários recebem orientação formal quando são contratados e periodicamente através de comunicados via e-mail.

Percebemos, ainda, que o uso de Internet é normatizado por todas as empresas. No entanto, há uma diversidade relativa no que diz respeito a como as normas são difundidas entre os funcionários. Há até casos inusitados onde as normas existem, mas não estão publicadas para consulta e são informadas “verbalmente” quando o funcionário é contratado. Com exceção de uma companhia multinacional, as demais seguem normas definidas por suas matrizes, o que pode evidenciar que o controle do uso de Internet não é um fenômeno brasileiro, mas mundial.

Ainda no âmbito da questão quatro, procurou-se avaliar o que, especificamente, estabelecem as normas de uso de Internet no ambiente de trabalho. Essencialmente, a resposta a essa questão pode ser resumida em uma frase: o uso da Internet está condicionado ao trabalho do funcionário, ou seja, o funcionário poderá usar a Internet desde que para atividades relacionadas à sua função dentro da empresa.

Quadro 9: O que determinam as normas

<i>Principais normas</i>	<i>Empresas</i>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Uso da Internet e do e-mail da empresa condicionado ao trabalho. 2. Compromisso com a preservação da confidencialidade das informações que circulam pela empresa. 3. Compromisso em não expor a imagem da empresa ao acessar sites pornográficos, que estimulam o ódio, o racismo ou a pedofilia. 4. Não utilização de programas de chat para conversação instantânea sem autorização da empresa. 5. Uso da identificação corporativa. 6. Controle das informações confidenciais em todos os meios de circulação. 7. Não permitir ou dar acesso à empresa a pessoas estranhas sem prévia autorização. 	TODAS

Ainda que não pareça, o uso da Internet ou do e-mail condicionado às atividades do funcionário exclui praticamente qualquer possibilidade de uso recreativo, educacional ou até de navegação aleatória, uma vez que buscas, pesquisas ou acessos a sites precisam se limitar às atividades do funcionário. Assim, um funcionário de uma seguradora, por exemplo, poderá acessar o site da Superintendência de Seguros Privados, pois isso se relaciona a sua atividade, mas não poderá acessar notícias nos portais UOL, Terra, Yahoo ou quaisquer outros. Da mesma forma, o uso do e-mail condicionado ao trabalho leva, da mesma forma, à impossibilidade de uso de e-mails pessoais como os oferecidos por serviços como Yahoo, Hotmail ou Gmail.

A exigência das empresas de que os empregados mantenham a confidencialidade das informações com as quais lidam torna ainda mais delicada a relação entre o funcionário e a Internet. Praticamente todo empregado, ao ser contratado, assina um termo comprometendo-se a preservar a confidencialidade das informações da empresa. Este termo é abrangente e pode ser aplicado a praticamente tudo. Assim, espera-se que os funcionários não enviem informações de trabalho a pessoas estranhas (à empresa), sem autorização prévia, seja por e-

mail ou de qualquer outra forma. No entanto, ainda que seja difícil detectar desvio de informação que é gravada em Cds, ou discos removíveis (como as chamadas pen-drives¹⁸⁴), detectar tráfego indevido de informação pelo e-mail corporativo da empresa é muito mais fácil.

As restrições de acesso a sites com pornografia, no entanto, costumam ser justificadas em função de “possível exposição negativa da imagem da empresa”. A explicação é simples: em função da rastreabilidade da informação na Internet, todo site tem como identificar a máquina de origem de seus visitantes. Assim, se muitas pessoas de uma mesma empresa acessam determinado site pornográfico, o site tem como saber que uma parte razoável de seu público tem origem nos servidores de determinada empresa. Se o site pornográfico divulgar esta informação, a imagem da empresa terá exposição negativa em função do fato de que seus funcionários acessaram sites impróprios no horário de trabalho. O mesmo vale para sites considerados racistas, que distribuem pornografia infantil ou defendem religiões, partidos políticos ou organizações terroristas. No entanto, há gestores de TI que defendem a restrição de acesso a sites de pornografia por uma razão mais singela: o funcionário é pago para trabalhar e não para se divertir.

As restrições a usos como os de chat, ou troca de mensagens instantâneas, se devem, em princípio, ao fato de que é possível transitar por esses sistemas arquivos de todos os tipos – de planilhas a textos, de apresentações e bancos de dados – sem que o fluxo da informação possa ser monitorado pela empresa. Então, o bloqueio a este tipo de comunicação em rede é, em si, uma clara indicação de que a empresa monitora os arquivos que seus funcionários recebem e enviam pela Internet.

Sites bloqueados – As questões cinco e seis ¹⁸⁵ buscaram compreender a penetração das ferramentas de comunicação em rede na empresa e se, além das normas, as companhias bloqueiam sistemicamente o acesso a sites considerados inadequados. É importante notar que a capacidade de um administrador de rede de bloquear o acesso a endereços de sites considerados inadequados é um dos atributos cibernéticos da Internet, que permite controlar e direcionar o fluxo de informação, especialmente através do uso do *firewall*.

184 Aparelhos de registro de dados, que gravam informação, e que têm o formato de uma caneta.

185 Questões 5 e 6: Do ponto de vista de programas de comunicação em rede, os funcionários que acessam a Internet podem utilizar quais programas? Além das normas, há bloqueio físico de sites considerados inadequados?

Quadro 10: Principais serviços de Internet bloqueados

Sites ou serviços de Internet bloqueados mais lembrados pelos gestores de TI	Empresas que bloqueiam
Orkut (Site de relacionamento e troca de mensagens)	● 14 entre 18 empresas bloqueiam (uma desistiu de bloquear porque os funcionários conseguem burlar o bloqueio)
MSN (Sistema de mensagens instantâneas)	● 14 entre 18 empresas bloqueiam
Web Mails (Sites de e-mail pessoal como Yahoo, Gmail, Hotmail)	● 13 entre 18 empresas bloqueiam
SITES PORNOGRÁFICOS (Bloqueio a partir de palavras chaves)	● 16 entre 18 empresas bloqueiam ● Uma monitora e adverte em caso de acesso, mas não bloqueia ● A outra não monitora e não bloqueia

Os principais sites ou serviços de Internet bloqueados – os mais lembrados pelos gestores de TI – dizem respeito a relacionamentos: Orkut, Messenger, Web Mail, o que parece evidenciar que as empresas têm a necessidade de impedir que seus funcionários usem a comunicação em rede para se relacionar com pessoas fora do universo da companhia. Entre várias razões, os gestores justificam os bloqueios alegando que sem eles os funcionários se distrairiam e deixariam de trabalhar ou, pior, poderiam desviar informação estratégica da empresa sem que os sistemas de monitoração do e-mail corporativo pudessem detectar o desvio, uma vez que a informação estaria circulando pelo e-mail pessoal do funcionário. Em ambos os casos, o que estes argumentos evidenciam é um profundo conflito de interesses entre a empresa e os funcionários.

Discursos interditados – Muito embora as empresas interditem uma infinidade de sites, inclusive os de universidades, notícias, pesquisas, blogs, políticos, de humor ou entretenimento, entre diversos outros, a interdição de conteúdos na Internet promovida pelas empresas foca quatro grupos de conteúdos:

Pornografia – O tráfego de conteúdo pornográfico por sistemas de comunicação em rede é anterior à Internet e já existia quando os criadores da ARPANET davam os primeiros passos rumo à criação da rede de comunicação. O'Brien e Shapiro assinalam que boa parte das tecnologias de venda de produtos e serviços que hoje prosperam na Internet foi criada, inicialmente, para vender conteúdo pornográfico.

Empreendedores de serviços relacionados à exploração do sexo buscam continuamente plataformas mais eficientes para a entrega do serviço. Dessa forma, atividades relacionadas ao sexo podem ser vistas como variáveis importantes no que diz respeito ao crescimento econômico e ao

Uma questão que emerge do debate sobre o sexo na Internet diz respeito ao que a comunicação on-line está fazendo conosco. O sexo on-line realmente provê um espaço de aprendizado e instrução ou, ao contrário, é uma forma de escape, de alienação? A despeito de uma ou outra visão, outro fato é que o sexo mediado por computador muda, de fato, as formas através das quais nos relacionamos com os outros. Preocupações com o “fim do romance” e “alienação” seriam, portanto, questões ainda em aberto nos dias de hoje. (O'BRIEN & SHAPIRO, 2004, p. 125).

A pornografia on-line é vasta e diversificada. De sites de fotos, a vídeos, a textos, a sons, as possibilidades são inúmeras, inclusive sites onde os usuários podem postar seus próprios vídeos caseiros. Mas a pornografia não se resume a “sites que podem ser acessados”. Como é possível constatar em algumas entrevistas¹⁸⁷, a pornografia circula pelos e-mails corporativos na forma de fotos, vídeos e textos, que chegam todos os dias a indivíduos nas empresas remetidos por amigos e até desconhecidos.

Web Mails – Os “webmails” são sistemas de e-mails gratuitos que podem ser acessados pela Internet. Há vários deles, como o Yahoo!, Hotmail, Gmail. Nestes sistemas, os e-mails enviados e recebidos não ficam hospedados no computador do usuário, mas no servidor do provedor do serviço. Isso impede que a empresa tenha acesso ao conteúdo das mensagens que os usuários desses sistemas trafegam. Por estes e-mails circulam todo tipo de informação, de trabalhos escolares a filmes pornográficos, de currículos a apresentações, planilhas e textos, inclusive informações da empresa. Não são raros os casos em que os funcionários usam estes serviços a trabalho quando os sistemas da empresa sofrem alguma parada.

Messenger MSN – Este sistema permite troca de mensagens instantâneas, através de um processo conhecido por “chat” ou bate-papo. O chat exige uma sincronização de conversação com os demais usuários, que pode tanto se dar entre duas pessoas como entre várias ao mesmo tempo. Ou seja: a mensagem que chega via chat não pode esperar, tem que se respondida no momento. É comum as pessoas que podem acessar este serviço deixarem uma janela de chat constantemente aberta em seu computador, interagindo com diversas

186 O'BRIEN, J. & SHAPIRO, E. Doing it on Internet, in GAUNTLETT, D & HORSLEY, R. Web Studies.

New York: Oxford Press University, 2004, p. 115

187 Ver especialmente a entrevista 6.

pessoas ao longo do dia enquanto realizam atividades rotineiras de trabalho. Algumas companhias, ao mesmo tempo em que suprimiram o MSN genérico, criaram um sistema próprio para troca de mensagens instantâneas exclusivo para seus funcionários, evidenciando, mais uma vez, o fato de que o sistema especializa as ferramentas genéricas de acordo com suas necessidades.

A comunicação via chat exige atenção permanente do usuário porque as mensagens se sucedem e têm que ser respondidas. Uma aba, na base da tela do computador, vai sinalizar através de uma cor pulsante cada mensagem que o usuário receber, evidenciando claramente que a ferramenta está em uso, mesmo para quem olha à distância.

Pelo chat trafegam todo tipo de informação, mas ele é usado de modo a substituir a comunicação face a face. Por ali são feitos desde primeiros contatos com desconhecidos como atualização diária das atividades de amigos, parentes, pais e filhos. Marcam-se encontros, combinam-se almoços, jantares e festas, enviam-se arquivos de todos os tipos, de textos a apresentações, de fotos a vídeos. Como o chat permite a transferência de arquivos de quaisquer tamanhos de computador a computador, sem a possibilidade de que sistemas como o “*firewall*” tenham acesso ao que está sendo transferido, ele é combatido pelas empresas, que temem que seu uso não apenas “distrainha” o funcionário, mas, principalmente, facilite a evasão de informações.

Orkut – Amplamente bloqueado nas empresas, o Orkut anuncia-se como um site de “relacionamentos”. Seus serviços são gratuitos. No início, para entrar no Orkut era necessário que alguém que já estivesse ali fizesse o convite de modo eletrônico. Hoje, qualquer um pode fazer seu cadastro. Ao se cadastrar a pessoa cria um perfil com alguns dados que podem até incluir telefones para contatos. Uma vez cadastrada, a pessoa poderá “incluir” amigos em sua lista de “amigos”. Ao amigo caberá decidir se quer ser incluído na lista de relacionamentos daquela pessoa ou não, podendo, inclusive, definir se aquela pessoa é apenas um “amigo”, um “bom amigo” ou o “melhor amigo”.

O sistema, articulado em rede, coloca o usuário em contato com os amigos dos amigos dos amigos dos amigos dos amigos, e assim por diante, abrindo um amplo leque de possibilidades de relacionamentos que, na maioria dos casos, se resume a troca de mensagens eletrônicas.

Além disso, o usuário pode escolher aderir a “comunidades”, grupos que não fazem jus a esse nome uma vez que são apenas canais de contato entre pessoas interessadas em um mesmo tema. Essas “comunidades” tanto podem reunir pessoas que torcem pelo Corinthians, funcionários da IBM, aqueles que odeiam o Banco Itaú ou que amam Campos do Jordão no verão, ou que são loiras ou têm interesses em cibercultura, em Foucault ou na Escola de Frankfurt.

Esta rápida análise dos sites e serviços de Internet mais bloqueados pelas empresas evidencia um padrão: mesmo no caso da circulação de pornografia, especialmente a que é enviada por amigos via e-mail, estamos falando, essencialmente, de sites ou serviços relacionados a processos de socialidade, de inter-relação entre pessoas, de intercâmbios humanos que, em muitos sentidos, são mais afetivos do que profissionais.

Os bloqueios - No entanto, é sabido, os bloqueios não se limitam a estes poucos exemplos. Conforme as entrevistas deixam claro, as empresas, em sua maioria, executam um bloqueio sistêmico, ou seja, programam seu *firewall* para bloquear quaisquer sites que contenham determinado tipo de palavras. Os exemplos mais óbvios oferecidos pelos gestores de TI dizem respeito à palavra “sex” ou “sexo”, mas a extensão destes bloqueios é muito maior, pois envolve todo tipo de conteúdo considerado “entretenimento” como “futebol”, “vôlei”, “fórmula 1”, “moda”, “desfile”, “coleção” e milhares e milhares de outras palavras. Há um caso de uma companhia que, ao bloquear o acesso a sites com a palavra “sex”, bloqueou o acesso a um site de pesquisa científica que se referia ao “sexo da madeira”.

As razões – As questões sete e oito¹⁸⁸ buscaram compreender as razões tanto para a normatização do uso de Internet quanto para, além das normas, o bloqueio sistêmico dos sites considerados impróprios, pois, à primeira vista, estes dois fenômenos se sobrepõem.

As entrevistas evidenciaram uma dupla ação restritiva no que diz respeito ao acesso a sites considerados impróprios, pois além da proibição expressa nas normas – o uso da Internet deve se limitar às atividades funcionais do empregado – as empresas estabeleceram o bloqueio sistêmico de sites considerados inadequados, criando não apenas uma ação intimidadora ao uso da Internet como lazer, mas impedindo esse uso de fato.

188 Questões 7 e 8: Por que a empresa entendeu que é importante a adoção destas normas? Se há bloqueio físico de sites, por que a empresa entendeu que, além das normas escritas, houve a necessidade de se bloquear esses sites?

Quadro 11: Razões para normas

<i>Empresa</i>	<i>Razões para as normas</i>
1	“Pais solicitaram controles de uso de Internet no colégio para os alunos. Esses controles foram implementados e aplicados também aos funcionários. Controle de funcionários se deveu à queda de produtividade em função de uso excessivo de Internet”.
2	“Tolerância das normas se deve à área de atuação da empresa, que é no setor de comunicação. Explicitação da possibilidade de uso pessoal é uma concessão da empresa”.
3	“Normas são para que as pessoas entendam que o uso da Internet é restrito às atividades de trabalho”.
4	“Para garantir a segurança da companhia contra invasões e vazamento de informação”.
5	“Há muitos riscos na Internet, daí a necessidade de normatização de seu uso”.
6	“O uso da Internet é voltado para o negócio, com alguma tolerância para uso pessoal desde que não comprometa o desempenho da pessoa e desde que não exponha negativamente a imagem da empresa. As normas são definidas globalmente, mas levam em conta aspectos das culturas locais”.
7	“Orientações atuam no sentido de conscientizar o profissional de que o uso dessa ferramenta deve ser feito com cautela para se evitar a exposição inadequada do nome da empresa”.
8	“As normas existem para evitar que os funcionários usem a Internet e deixem de trabalhar. Para evitar a “dispersão” [da atenção do funcionário]”.
9	“As normas existem para estabelecer limites. Em Direito, está estabelecido que tudo o que não é expressamente proibido, é permitido, daí a necessidade de fixar limites”.
10	“Para proteger a empresa contra vazamento de informações, invasão de hackers e exposição a vírus”.
11	“Para garantir o uso da Internet focado no negócio”.
12	“Para garantir que as pessoas não percam tempo navegando na Internet e foquem em suas tarefas cotidianas”.
13	“Para evidenciar aos trabalhadores que o uso de Internet está condicionado ao trabalho”.
14	“Flexibilidade das normas se deve ao interesse da organização pelo desenvolvimento de uma cultura digital”.
15	“A definição das normas tem por objetivo garantir que as pessoas vão focar naquilo que é importante para a empresa”.
16	“Normatizamos o uso de Internet porque a ausência de regras leva as pessoas a acreditarem que tudo é permitido”.
17	“A Internet é entretenimento. Nossa empresa visa produção em larga escala. Dessa forma, não normatizar o uso de Internet pode comprometer a produção”.
18	“Para proteger as informações estratégicas da empresa que circulam por sua rede interna e poderiam vazar se não houvesse uma normatização do uso de Internet”.

De modo geral, as razões para a publicação de normas que regulamentam o uso de Internet no ambiente de trabalho dizem respeito ao estímulo da produtividade dos empregados, que, segundo acreditam as empresas, tenderiam a ser menos produtivos caso pudessem usar a Internet de modo livre, sem restrições. Entre as 18 empresas, 12 alegam problemas de produtividade para justificar as normas. Outras cinco alegam razões de segurança, uma vez que o uso livre “colocaria em risco as informações confidenciais que circulam pela empresa”. Esse argumento evidencia dois aspectos: 1) a empresa desconfia de

seus empregados, e 2) ao restringir o uso de Internet, certamente monitora outras interações dos funcionários como o mundo exterior, como o e-mail corporativo, o computador (auditorias) e, eventualmente, até o uso do telefone. Muito embora também adote normas de uso, apenas uma companhia afirmou que sua “liberalidade visa estimular o desenvolvimento de uma cultura digital”.

Mas, como vimos, apenas normas não bastam. Em função das características cibernéticas da Internet, que permitem um estrito controle dos fluxos de informação, muitas empresas adotaram, além das normas, o bloqueio sistêmico de sites que elas julgam inadequados, através de processos automáticos desenvolvidos via *firewall*. Dada a constante mutação dos conteúdos na Internet, com o surgimento de milhares de sites todos os dias, em todo o mundo, constatou-se que algumas companhias contratam serviços especializados de empresas de segurança, que pesquisam sites na Internet e catalogam aqueles considerados “inadequados”, remetendo os endereços às empresas, que os bloqueiam. O quadro a seguir mostra as razões que as empresas apontaram para, além das normas, introduzir bloqueios sistêmicos a sites e serviços na Internet:

Quadro 12: Razões para os bloqueios

<i>Empresa</i>	<i>Razões para os bloqueios</i>
1	“Porque as pessoas não seguem normas”.
2	“O bloqueio de sites pornográficos e pedofilia se deve ao fato de que estes conteúdos não dizem respeito à atividade da empresa”.
3	“Entendemos que sem um bloqueio ativo dos sites inadequados, as normas não seriam acatadas”.
4	“Bloqueamos porque as normas não são cumpridas”.
5	“O bloqueio se deve ao fato de que as normas nem sempre são cumpridas”.
6	“Ausência de bloqueios se deve a um dos “mandamentos” da empresa que determina: Confiamos nos funcionários até prova em contrário. Nós acreditamos nisso”.
7	“A ausência de bloqueios, por ora, se deve ao bom trabalho de conscientização que vem sendo feito pela empresa”.
8	“Porque as normas não são cumpridas. Tem um monte de lei que diz que as pessoas não podem roubar, não podem matar, e as pessoas continuam [a fazer isso]”.
9	“Os bloqueios existem para que as pessoas saibam que existem normas de uso da Internet”.
10	“Para evitar que o uso da Internet para lazer comprometa o uso de Internet para o trabalho. As pessoas estavam ouvindo muito rádio pela Internet, então decidimos bloquear essa possibilidade”.
11	“Porque as normas não são cumpridas”.
12	“Porque as normas não intimidam ninguém”.
13	“Normas não são suficientes; é preciso normatizar, bloquear e monitorar para ver se o uso está aderente às normas. As pessoas burlam as normas e até os bloqueios”.
14	“Como as normas que vedam o acesso a sites pornográficos não são cumpridas, determinamos o bloqueio

<i>Empresa</i>	<i>Razões para os bloqueios</i>
	sistêmico desses sites e mesmo assim há tentativas de se burlar esses bloqueios, que nós detectamos”.
15	“Os bloqueios visam garantir o cumprimento das normas”.
16	“Os bloqueios existem para proteger os funcionários. Eles sabem que se forem pegos acessando material indevido, podem ser demitidos. Então os bloqueios protegem as pessoas de se colocarem em situações de risco”.
17	“Para garantir o cumprimento das normas. Inicialmente, bloqueamos tudo e só liberamos aquilo que a pessoa tem que usar profissionalmente”.
18	“O bloqueio visa garantir o cumprimento das normas”.

Amplamente, as razões para os bloqueios visam “garantir o cumprimento das normas”. Entre 18 empresas, 12 apontaram estas razões. Este dado evidencia que o cumprimento das normas converte-se, assim, na razão da existência do sistema de cerceamento. Duas empresas lembraram-se de que os bloqueios se devem ao fato de que os sites bloqueados não dizem respeito aos negócios da empresa ou às atividades das pessoas. Uma empresa avaliou que “apenas as normas não bastam”. E outra assinalou que o bloqueio visa “proteger o funcionário”. A lógica desta companhia é simples: há a possibilidade do funcionário acessar um site impróprio inadvertidamente, o que poderia resultar em sua demissão. Assim, o “bloqueio protege o empregado de acessar sites impróprios”. Duas companhias alegaram que não bloqueiam sites de nenhum tipo, mas investem em conscientização para “evitar abusos”.

Apenas para efeito de comparação, a pesquisa do CETIC, que envolveu mais de 2.000 empresas em operação no Brasil, evidencia números similares. Entre as consultadas para essa pesquisa é elevado o número daquelas que usam a Internet como ferramenta de negócio. No entanto, dado o caráter operacional do uso do sistema, o número de empregados conectados à rede não atinge 40%. Além disso, e justamente pelo fato de que o sistema foi pensado para os negócios, as restrições a sites considerados “não relacionados às atividades da empresa” são elevadas.

Tabela 2: Uso empresarial da Internet (CETIC)

	<i>Pesquisa CETIC</i>
Porcentagem de empresas que usam a Internet	94,8%
Porcentagem de funcionários que acessam a Internet nas empresas	38,8%
Porcentagem de empresas com políticas de restrição de acesso a sites considerados inadequados	64,9%(*)

Fontes: Dados da pesquisa e Pesquisa do CETIC. (*) No caso de empresas com 500 empregados ou mais, este índice atinge 87%.

Através da questão nove¹⁸⁹, que busca estimar casos de punição por descumprimento de normas ou tentativas de burlar os bloqueios, avaliou-se se as companhias conseguiram acomodar o uso da comunicação em rede a suas expectativas ou se, pelo contrário, medidas punitivas se tornaram necessárias. Entre as medidas punitivas consideramos desde advertências a suspensões e demissões. O quadro a seguir evidencia que o uso da Internet no ambiente de trabalho leva a confrontações.

Quadro 13: Registro de advertências ou punições

<i>Empresa</i>	<i>Houve registro de punições?</i>	<i>Tipo da punição</i>
1	Sim	Advertências
2	Sim	Advertências por uso inadequado e demissões por ações consideradas “desvio de informação sigilosa”.
3	Sim	Advertências
4	Sim	Advertências por uso “excessivo” de Internet
5	Não respondeu	“Punições não são necessárias porque o sistema bloqueia o acesso a sites inapropriados”.
6	Sim	Demissão por uso indevido do e-mail corporativo.
7	Sim	Advertência por uso impróprio do e-mail corporativo.
8	Sim	Advertências verbal, por escrito e até demissões por uso “indevido”.
9	Sim	Demissão por uso “excessivo” de Internet.
10	Sim	Advertências por uso indevido de Internet e demissão por uso indevido de e-mail.
11	Não	Afirma investir, apenas, em “conscientização”.
12	Sim	Advertências por uso “inadequado” de Internet, com cancelamento de acesso em função de reincidência do “infrator” no “delito”.

189 Questão 9: Houve casos de punição por uso inadequado?

<i>Empresa</i>	<i>Houve registro de punições?</i>	<i>Tipo da punição</i>
13	Sim	Evita advertências formais, por razões jurídicas, mas usa as advertências informais, via gerentes, para coibir uso indevido. Estratégia se deve à cultura da empresa.
14	Sim	Advertências e até demissões em função de repetição do “comportamento inadequado”.
15	Sim	Advertências em função de comportamento de uso da Internet.
16	Sim	Como tipo de acesso é condicionado à atividade do funcionário, as possibilidades de abuso são limitadas e há apenas registros de questionamentos sobre determinados comportamentos.
17	Sim	De advertências ao corte de acesso à Internet para determinado funcionário e, inclusive, demissão por uso indevido.
18	Sim	Advertências por uso indevido de e-mail.

Os recursos a advertências e punições como corte do acesso ou demissão evidenciam que a despeito de normas e de bloqueios, o uso da comunicação em rede nas empresas não se acomoda integralmente aos interesses das companhias. Há o registro de ao menos uma empresa que desistiu de bloquear o Orkut em função das repetidas tentativas dos empregados de burlar o bloqueio. Outra companhia registrou o fato de que as tentativas de burlar os sistemas de bloqueio são diárias. Isso nos leva a colocar sob suspeição afirmações como as obtidas na entrevista cinco, onde o gestor de TI afirma que “as punições não são necessárias, pois o sistema bloqueia acesso a sites indevidos”. Como vimos, a despeito dos bloqueios e da monitoração, observamos em quase que a totalidade das empresas tentativas de uso que desrespeitam as normas e visam burlar os bloqueios.

Através da questão dez ¹⁹⁰ buscou-se compreender a quantidade de e-mails que chegam e saem da empresa todos os dias, mas a inconsistência nas respostas e o fato de que algumas empresas declinaram de informar este dado inviabilizaram uma análise mais consistente da informação.

Acesso remoto – A questão 11 ¹⁹¹ buscava compreender se as empresas possibilitavam acesso remoto à sua rede e se as normas de segurança desse acesso seriam as mesmas aplicadas ao acesso no interior da empresa. Esta questão possibilitou a compreensão de um outro fenômeno, ou seja, a diferenciação nos tipos de acesso concedidos a funcionários em função de posições hierárquicas.

Quadro 14: A empresa possibilita acesso remoto à sua rede?

¹⁹⁰ Questão 10: Há uma estimativa sobre o volume de mensagens trocadas entre os funcionários da empresa?

¹⁹¹ Questão 11: Estando fora da empresa o funcionário pode acessar remotamente a rede corporativa?

<i>Empresa</i>	<i>Possibilita acesso remoto?</i>
1	Sim, mas apenas acesso a e-mail
2	Sim, apenas para cargos superiores e jornalistas que viajam, com tecnologia segura, limitada a equipamentos da empresa, previamente configurados para o acesso.
3	Sim, mas apenas para algumas pessoas específicas como o presidente e diretores.
4	Sim. Tem acesso à rede para usuários que visitam os clientes, com acesso condicionado a equipamento previamente configurado. E tem acesso a webmail.
5	Sim, com acesso condicionado a equipamento previamente configurado, para alguns cargos apenas.
6	Sim, a empresa tem até uma política de trabalho flexível para funcionários que atuam em casa ou na sede de clientes. O acesso é condicionado a equipamento previamente configurado.
7	Sim, com acesso condicionado a equipamento previamente configurado.
8	Sim, com acesso condicionado a equipamento previamente configurado. Para acesso via celular, funcionário consegue apenas ver os e-mails.
9	Sim, com acesso condicionado a equipamento previamente configurado.
10	Sim, mas apenas para acesso ao e-mail e restrito a algumas pessoas, especialmente diretores e pessoal de campo.
11	Sim, para diretores e pessoas de campo, com acesso condicionado a equipamento previamente configurado.
12	Sim, mas apenas para acesso ao e-mail e restrito a algumas pessoas, especialmente diretores e pessoal de campo.
13	Sim, mas apenas para um número restrito de pessoas, normalmente na área de vendas (cerca de 15).
14	Sim, com acesso condicionado a equipamento previamente configurado.
15	Sim, para pessoas que atuam nos clientes, com acesso condicionado a equipamento previamente configurado. Os outros podem acessar apenas o e-mail através de qualquer equipamento.
16	Sim, apenas para equipamentos previamente configurados e limitados a cargos de gestão.
17	Sim, apenas para alguns cargos.
18	Sim, apenas para alguns cargos.

A preocupação das empresas com segurança torna-se evidente quando notamos que, na maioria dos casos, o acesso remoto só é possível através de computadores (normalmente notebooks)¹⁹² previamente configurados pela área de tecnologia da companhia e de uso restrito aos ocupantes de determinados cargos (normalmente diretivos). Esse dado coloca em xeque algumas visões teóricas que apontam para “uma ampla difusão do acesso remoto às empresas via Internet, possibilitando o trabalho à distância” porque o que as empresas parecem valorizar mais são aspectos de segurança, que seriam comprometidos caso a difusão do acesso remoto fosse realmente abrangente. No entanto, esta questão evidenciou um dado importante, que não havia sido considerado no questionário básico, ou seja, se há diferença de acesso em função de cargo.

Em função do fato de que se tratava de entrevista pessoal, a obtenção desta informação foi possível e permitiu a geração deste quadro adicional:

¹⁹² Computadores pessoais portáteis.

Quadro 15: O acesso à Internet muda conforme o cargo ou posição?

<i>Empresa</i>	<i>Muda acesso conforme cargo ou função?</i>	<i>O que cada um pode acessar?</i>
1	Não	As limitações são impostas a todos.
2	Não	As limitações são impostas a todos
3	Sim	Determinadas pessoas podem acessar conteúdo diferenciado, dependendo de sua função e cargo. A liberação do acesso é feita exclusivamente para a pessoa.
4	Sim	Presidente e diretores têm acesso “livre” (muito embora não possam acessar sites bloqueados). Já os demais funcionários podem acessar apenas 15 minutos por dia.
5	Sim	Determinadas pessoas podem acessar conteúdo diferenciado, dependendo de sua função e cargo. A liberação do acesso é feita exclusivamente para a pessoa.
6	Não	Não há limitações impostas
7	Não	Não há limitações impostas
8	Sim	Presidente, diretores e gerentes têm acesso à Internet, mas não podem acessar sites bloqueados. Já os demais podem acessar apenas 5 sites: o da própria empresa, o do banco onde recebem salário, os sites dos dois planos de saúde da empresa e o site da Susep, a Superintendência de Seguros Privados. Tudo o mais é bloqueado.
9	Não	Limitações são impostas a todos.
10	Não	Limitações são impostas a todos
11	Sim	Dependendo do cargo ou função, a pessoa acessa material exclusivo. O tipo de acesso é definido para a pessoa e não para o computador.
12	Não	Limitações são impostas a todos
13	Não	Limitações são impostas a todos
14	Sim	Alguns profissionais podem ter acesso a conteúdo diferenciado em determinado dia da semana, em determinada lugar.
15	Não	Limitações são impostas a todos
16	Sim	As pessoas só acessam aqueles conteúdos que se relacionam com seu trabalho. Por essa razão, o pessoal de marketing, por exemplo, tem acesso a conteúdos (como revistas on-line) que outros não têm.
17	Não	Limitações são impostas a todos
18	Não	Limitações são impostas a todos. Mas a empresa mantém 7 terminais de acesso geral que não têm restrição de acesso e podem acessar absolutamente qualquer coisa, mas são vigiados e trabalhadores que os usam fora do horário de descanso para acessar sites de entretenimento ou de e-mail pessoal são advertidos.

Constatou-se que sete das 18 empresas diferenciam os conteúdos passíveis de acesso em função dos cargos das pessoas. Parece existir mais “liberdade” de acesso para cargos hierarquicamente superiores, algo já confirmado no quadro que analisa acesso remoto. Há exceções curiosas: uma empresa distribuiu sete terminais em pontos chaves, que têm livre acesso à Internet e não são monitorados. No entanto, como a entrevista 18 vai evidenciar, até mesmo nesses terminais o acesso é controlado por uma espécie de “vigilância social”.

Relevância da Internet – A última questão¹⁹³ buscou analisar a relevância da Internet

193 Questão 12: Como a empresa vê o uso da Internet em suas operações?

para os negócios da companhia. Buscou-se compreender se a Internet é um instrumento relevante para os negócios da empresa ou se é usada primordialmente para troca de e-mails.

Quadro 16: Relevância da Internet para o negócio da empresa

<i>Empres a</i>	<i>A Internet é relevante para seu negócio?</i>
1	“Sentimos que o volume de papel aqui é muito grande. São 3.500 alunos. Nem sempre os pais têm o contato com a escola no dia-a-dia porque quem vem buscar as crianças é a babá, a empregada, o tio ou o vizinho, a avó ou avô. Depois que adotamos o e-mail como meio de comunicação com a família, melhorou bastante o relacionamento”.
2	“A Internet é muito relevante para a empresa do ponto de vista do negócio. Não só no que diz respeito interação com clientes, mas do ponto de vista da venda de novos produtos”.
3	“Controlada, a Internet oferece grandes oportunidades de redução de custo. Já fazemos leilão para compras de insumos na Internet, o que nos permite reduzir custos de modo significativo. Queremos iniciar venda via Internet em 2007. A Internet, apesar de oferecer riscos, é uma grande ferramenta para as atividades da empresa”.
4	“Então, para nós é crucial. Porque através dela desenvolvemos fornecedores, nos comunicamos com nossos clientes, então boa parte de nossas transações são eletrônicas e a gente trafega por vias públicas, ou seja, usando canais privados dentro de vias públicas. Então, a Internet é fundamental. Não teríamos sequer como criar sistemas para fazer o que ela faz por nós”.
5	“É muito importante como fator de redução de custos no que diz respeito a relacionamento com o cliente, sendo o principal exemplo o Internet banking”.
6	“Uma empresa onde o negócio deixou de ser há muito tempo a fabricação de computador para ser serviços de tecnologia da informação, esse é o core business da empresa hoje; então, qualquer informação, qualquer treinamento, qualquer atualização de sistemas, qualquer, vamos dizer assim, qualquer novidade ele [o cliente] tem que ter canal aberto na Internet para estar buscando isso. Então, na parte de negócio mesmo, é vital você estar conectado com o mundo em termos de Internet”.
7	“E hoje, se você for pensar, Internet é ferramenta de trabalho para qualquer área, não é só na área de estudo, de pesquisa, de TI, de jornalismo, de medicina, de tudo. Dificilmente hoje, uma determinada atividade que exige um mínimo de relacionamento externo, uma coisa assim, você vê a Internet como ferramenta de trabalho para isso tudo”.
8	“Cem por cento [importante]. De todas as nossas operações, 95% de nossos seguros são comercializados via Internet”.
9	“Boa parte da comunicação entre nossos escritórios e os escritórios de nossos clientes se dá via Internet”.
10	“Então entendemos [a Internet] como um acelerador [de pesquisas], como um redutor de custos. E tem outro aspecto que a gente utiliza, que diz respeito ao relacionamento com cliente, como uma ferramenta para a preparação, para fazer... aí é trazer receita... fazer negócio. Então, a área comercial, invariavelmente, se utiliza da Internet para conhecer melhor seu cliente”.
11	“A Internet é algo estratégico para o negócio da empresa. Hoje em dia ninguém vive sem Internet”.
12	“Depende da área em que a pessoa está atuando. Na área comercial eu acho [a Internet] fundamental. O pessoal que está consultando um cliente, precisa fazer uma consulta rápida, tem sites de posto fiscal, do governo, do Serasa que a pessoa pode consultar isso de uma forma imediata, ou então até o site do próprio cliente, ou do fornecedor, então, para essas áreas eu acho fundamental. Ajuda e facilita o trabalho [da área]. Já as outras áreas, há uma necessidade mas não para todos os colaboradores de uma determinada área. Qualidade, por exemplo. Aqui na Selco, eu não vejo a necessidade [das pessoas da área acessarem a Internet]”.
13	“Agora, tem que ficar claro: nós não temos o conceito que GM, Fiat, têm de “business to consumer”, o B2C, mas temos o B2B e isso é muito importante para nós. Hoje, sem Internet, nossa linha de produção para e nosso envio de automóveis, venda de automóveis, para as concessionárias, para. Isso nos afeta diretamente”.
14	“Para nós, a Internet tem importância fundamental. O mundo hoje é digital. Hoje nós temos provas digitais, por exemplo, processo seletivo com prova digital; se bem que, na hora certa, tem uma prova gerada, personalizada, para ele... ou ela... o aluno... o candidato, a candidata... agora, nossos alunos podem fazer 95% dos serviços que eles demandam da instituição pela Internet, eles não precisam vir aqui”.
15	“No nosso caso específico, se a gente não tivesse Internet não teria a empresa. Hoje, 99,5% do volume de faturamento que é gerado na empresa, ele provém da Internet”.
16	“Tudo vai até um pico e depois entra em desuso porque alguma outra coisa chegou no pico também. Eu acho que o momento bolha da web está hoje quase que na sua potencialidade máxima. E ela ainda pode crescer um pouco mais. Vendemos produtos pela Internet”.
17	“Vejo como uma importância relativa porque a relação com clientes se dá em outro canal”.
18	“Mas sempre que a gente olha, está passando e vê – porque a gente gosta de ver se está sendo usado, a gente vê que a pessoa está no site da GM, está num site de pesquisa, mesmo, porque nós temos uma área de pesquisa aqui, então está procurando materiais, está pesquisando o que a comunidade científica está fazendo, na área de revestimento é muito forte isso, porque lá tem desenvolvimento de produto. Lá na área de marketing, por exemplo, o pessoal usa para conversar com clientes, através do skype. Isso porque os clientes pediram”.

Como demonstra o quadro, a Internet é muito importante para ao menos 17 das 18 empresas consultadas. Para algumas, a Internet viabiliza o próprio negócio, tornando-se assim fator de sobrevivência. Apenas uma empresa, do segmento industrial, disse que a relação com clientes se dá através de outro canal – telefone – daí a Internet ter importância “relativa”.

Relação política – Em função dos detalhes que uma entrevista pessoal permite, os questionamentos possibilitaram, ainda, detectar outro fenômeno, este de caráter político. É sabido que as normas estabelecem o uso da Internet relacionado às atividades funcionais do empregado. No entanto, acessar o site do banco para checar o saldo, pagar contas ou transferir dinheiro é atividade funcional? Acessar o site da universidade é atividade funcional? Entrar em um site de comércio eletrônico para comprar um livro ou CD é atividade funcional? As entrevistas evidenciaram, no entanto, que muito embora as normas estabeleçam o uso funcional da Internet, há uma tolerância a outros usos, desde que essa atividade não interfira com o trabalho. Ficou evidente que, nestes casos, a decisão sobre o que é ou não abuso cabe ao gestor imediato, estabelecendo, aqui, um uso político da Internet que pode oscilar em função de um melhor ou pior relacionamento do gestor com o subordinado.

Quadro 17: Empresas que admitem veladamente o uso pessoal da Internet

Empresa	Admite veladamente a possibilidade de uso pessoal?
1	Sim, acesso a banco, site da escola, e-mail pessoal.
2	Admite explicitamente o uso pessoal, desde que “sem exageros”.
3	Não
4	Não
5	Não
6	Sim, acesso a banco, site da escola, e-mail pessoal, messenger, Orkut.
7	Sim, acesso a banco, site da escola, e-mail pessoal, messenger e Orkut.
8	Não
9	Sim, acesso a banco, site da escola, e-mail pessoal e Orkut na hora do almoço ou após as 20h.
10	Não
11	Não
12	Não
13	Sim, acesso a banco e site da escola.
14	Sim, acesso a banco, e-mail particular.
15	Sim, acesso a banco, e-mail particular, Orkut (*)
16	Não
17	Não
18	Não

(*) Esta empresa fecha os olhos aos acesso de seus funcionários ao Orkut porque os funcionários encontram modos de burlar os bloqueios.

Entre as empresas consultadas, sete “fecham os olhos” a uso particular da Internet desde que este uso não conflite com o trabalho. Normalmente, este uso é admitido para acesso a site de banco ou de escola. Uma única empresa admite, expressamente, o uso particular da

Internet, mas apenas em determinadas situações e a critério do gerente do funcionário. As demais não admitem uso pessoal em nenhuma circunstância, o que não quer dizer que esse tipo de uso não ocorra.

As normas – Embora as entrevistas tenham possibilitado uma compreensão mais abrangente das normas que as empresas fixam para o uso da Internet no ambiente de trabalho, o documento da IBM *“Segurança em IT: Guia Prático Para Manter Informações IBM Seguras”*¹⁹⁴ permite uma análise direta desse conteúdo.

Esse manual, distribuído a todo recém-contratado, trata de oito temas: 1) Computador, 2) Licença de software, 3) Ferramenta de Segurança da Estação de Trabalho (Workstation), 4) Prática da mesa limpa, 5) Senhas, 6) Auto-defesa na web, 7) Acesso à rede IBM e 8) Dicas adicionais.

No item “computador”, o documento alerta: “Os equipamentos IBM devem ser utilizados para fins de negócio IBM, autorizados pela Gerência”. Trata-se de uma norma padrão e comum a todas as empresas consultadas e determina com muita objetividade os usos possíveis para as ferramentas de comunicação da empresa. Ainda nesse item, chama a atenção uma outra norma, que determina: “Todos os documentos criados, arquivados ou comunicados através dos equipamentos são propriedade da IBM e podem ser auditados”.

No item “licença de software”, as normas assinalam: “Software freeware¹⁹⁵ somente pode ser instalado com justificativa de negócio e após aprovação formal do gerente imediato (exemplo, MSN)”. O MSN é o “messenger”, um programa que permite a comunicação através de mensagens instantâneas, conhecido como “chat”. Ainda neste item, outra norma específica: “Não instale materiais ou programas pornográficos ou sujeitos a direitos autorais, pois, além de ser proibido, vírus podem estar escondidos neles”.

No que diz respeito ao uso da estação de trabalho, as normas da IBM estabelecem várias determinações. No entanto, uma delas chama mais a atenção em função do que buscamos analisar neste estudo. Diz ela: “Não permita que suas pastas ou o seu hard disk

194 Manual publicado pela área de Comunicação da IBM e distribuído aos funcionários da empresa durante encontros anuais para a difusão de normas de segurança no que diz respeito ao uso das tecnologias da informação.

195 Freeware é um tipo de software gratuito, que pode ser baixado diretamente da Internet sem custos para o usuário. Alguns têm prazo de validade, outros não. Um exemplo de “freeware” é o programa de troca de mensagens instantâneas, como o Messenger (MSN), da Microsoft, onde dois ou mais usuários “conversam” através da troca de mensagens em um processo que mimetiza uma conversação face a face.

(disco rígido) sejam compartilhados”. Por esta norma podemos compreender que a companhia não admite que um mesmo computador seja usado por duas ou mais pessoas diferentes, impossibilitando o reconhecimento da autoria de uma determinada ação.

No item “mesa limpa”, o funcionário é orientado a não deixar informações consideradas “confidenciais” sobre a mesa, junto à impressora ou em mídias magnéticas que não estejam codificadas. Ainda neste segmento, a empresa informa que “os funcionários devem ficar alertas ao falar ao telefone (especialmente ao utilizar o viva-voz), porque certamente haverá “espiões” prontos a ouvir o que é dito, e, mais ainda, “não devem jamais usar o telefone celular ou fax para transmitir ou discutir assuntos confidenciais”.

No capítulo que trata das senhas, a IBM avisa os funcionários que “uma senha identifica unicamente um usuário”, reforçando o caráter individualizado da tecnologia. As senhas, assinala a IBM, têm que ser trocadas a cada 90 dias, sendo que o sistema impede que o usuário repita senhas anteriores. Além disso, as senhas não devem ser “óbvias, triviais ou previsíveis, como iniciais do nome do usuário, datas, nomes ou placas de carro”, além de, obrigatoriamente, reunirem oito caracteres que precisam conter símbolos tanto alfabéticos quanto não alfabéticos (números, pontuação e caracteres especiais), não podendo se limitar a apenas uma destas alternativas.

No item “auto-defesa na web”, as normas da IBM deixa explícito: “Apague e-mails de pessoas que você não conhece” ou “cuidado com as armadilhas chamadas 'phishing'¹⁹⁶: cartas, correntes, boatos, ofertas de viagem grátis, uma grande quantidade de dinheiro, um aviso sobre vírus, uma mensagem pessoal (romântica) ou notas relativas a alguma causa nobre”. Neste item, a IBM enfatiza que o usuário deve manter “o firewall ativado em seu equipamento”, evidenciando o fato de que esta ferramenta de controle poderia ser desligada individualmente. No entanto, como a entrevista deixa claro, a solução para este problema passa por auditorias periódicas dos computadores, durante as madrugadas, para checar a operacionalidade dos sistemas de segurança. Eventuais desvios são reportados e punidos.

O acesso à Rede IBM, assinalam as normas, “não deve ser usado para jogos on-line ou de azar”. E nas “dicas adicionais”, as normas complementam: “Caso suspeite de alguma

¹⁹⁶ Phishing, ou “pescando”, é uma expressão usada para definir algumas ofertas atraentes que surgem todos os dias pela Internet e que quando são acessadas instalam vírus ou programas “espiões” no computador do usuário. Nesse caso, a “oferta” seria uma isca que, ao ser aceita, “capturaria” o usuário.

ameaça para a IBM (hackers, possível roubo ou vazamento de informação, e-mails suspeitos), nunca investigue por conta própria. Entre em contato com o time de *Securit, Asset & Risk Management* (SARM) ¹⁹⁷. Além disso, lembre-se de portar seu *badge* (crachá) em local visível, de passá-lo nas leitoras de acesso (à empresa) e jamais usá-lo para liberar o acesso de outra pessoa, ainda que em caso de emergência, uma vez que a prática a 'carona' (entrar ou sair da empresa usando o crachá de outra pessoa) é expressamente proibida”.

Análise interpretativa - A penetração da comunicação em rede no universo das empresas se dá em duas frentes simultâneas: na primeira, integrando processos de negócios através da interconexão entre os sistemas da empresa e os sistemas de fornecedores, parceiros e clientes; na segunda como canal de interação entre pessoas dentro e fora da companhia. Enquanto é festejada e considerada como vital para os negócios como meio de interconexão de sistemas, é limitada e fortemente monitorada como meio de comunicação entre pessoas. A interação humana no âmbito da rede é circunscrita às atividades funcionais dos indivíduos, assumindo, assim, um caráter auxiliar à operação dos sistemas.

O vínculo estreito entre a atividade do funcionário, o uso de computador e o acesso à Internet de modo funcional torna-se evidente já na **Tabela 1: Funcionários, computadores e usuários**, ¹⁹⁸ que demonstra variações entre o número de empregados, o uso de computador e o acesso à Internet. Assim, funcionários com atividades braçais ou operacionais, normalmente os situados na base da pirâmide social das empresas, não terão nenhum tipo de acesso à Internet, salvo em algumas poucas empresas que distribuem terminais de acesso à Internet em suas dependências, para uso geral, ainda que vigiado.

O resultado disso é que, como aponta a pesquisa do CETIC ¹⁹⁹, o local de trabalho não será um dos principais pontos de acesso à Internet por parte dos trabalhadores, que acessam a rede de casa (40%), *de lan-house*²⁰⁰ ou *ciber café* (30%) e somente em terceiro lugar do trabalho (24%).

Em algumas companhias, no entanto, nem todos os usuários de computadores têm acesso à Internet. Embora sejam exceções, há casos radicais onde os usuários de Internet não

¹⁹⁷ Segurança, ativos e gestão de risco.

¹⁹⁸ Ver página 94

¹⁹⁹ Ver páginas 91 e 92

²⁰⁰ Uma lan-house (casa da rede) é um local onde pessoas podem acessar a Internet ou jogar vídeo games em rede.

ultrapassam a marca de 10% dos usuários de computador, evidenciando um caráter ainda mais restritivo ao uso da comunicação em rede.

Temos cerca de 4.100 usuários de computadores em um universo de 6.000 empregados. Há um universo de empregados que não atuam diretamente com computadores, porque temos a gráfica, onde atuam pessoas que fazem serviços de impressão, são operadores, ou seja, são pessoas que têm um trabalho mais operacional e não necessitam de computadores.²⁰¹

Neste aspecto, a análise do conteúdo das entrevistas vai evidenciar não apenas que as empresas entendem a Internet como uma ferramenta de trabalho, mas, principalmente, que entendem as pessoas como “operadoras de funções”.

Entre funcionários e colaboradores, me desculpe, terceiros ou “non regulars” estamos falando de uma população de aproximadamente 13.000 pessoas no Brasil, com a tendência de crescer isto [o número de empregados]. E, falar 100% [que acessam a Internet], bem 100% é muito difícil, porque pode ser que eu tenha colaboradores que são pessoas de manutenção, que carregam caixa, limpeza, então vamos ter uma população mínima que não tem [acesso à Internet], mas a pessoa de escritório, vamos dizer assim, é 100% [acessam a Internet em 100% dos casos]. Então você pode colocar aí 99,9% dos casos [pessoas com acesso à Internet] que nós não estaríamos errados.²⁰²

Assim, para ter computador e acesso à Internet é importante que a função da pessoa na empresa exija essa condição, evidenciando o caráter funcional do uso da ferramenta de comunicação em rede e sua característica mais elementar, ou seja, a de que a “comunicação em rede” no universo das empresas interliga posições em um sistema e não necessariamente pessoas. Por essa razão, ficam excluídos do acesso à Internet todos aqueles cujas atividades não exigem o uso de um computador ou, mesmo que exijam, não requeiram interação com o mundo exterior à empresa.

Até mesmo as políticas aparentemente liberais adotadas por algumas empresas no que diz respeito ao uso da Internet refletem de modo direto e objetivo as necessidades de negócio da companhia, como podemos constatar pelas afirmações deste gestor:

A política corporativa da segurança da informação fala sobre o acesso à Internet como um instrumento para a execução das atividades profissionais do funcionário. (...) A Empresa é uma empresa que lida com conteúdo. E para você lidar com conteúdo, você tem que lidar com diferentes tecnologias, diferentes canais de acesso, então essa liberdade que se dá às pessoas para o uso da Internet contribui para o acesso a esses diferentes canais de comunicação para você ter acesso a outros conteúdos e até veicular um conteúdo também que você tenha interesse. Veicular em que sentido? Haveria troca de informação. Por exemplo, o jornalista que está fazendo uma matéria pode perfeitamente entrar nos sites de várias outras empresas, e isso é necessário, essa parte do trabalho para saber o que está sendo publicado, o

201 Ver Entrevista 2

202 Ver entrevista 6

que o mercado está falando, quais são outros pontos de vista, além dos nossos próprios veículos. (...) O Orkut hoje é liberado até porque dentro do Orkut se troca muita informação. Existem comunidades que podem ser de interesse, por exemplo, das nossas atividades profissionais.²⁰³

No entanto, essa lógica funcional – acesso condicionado à função do trabalhador – leva a contradições aparentemente insolúveis nesse ambiente, pois falta uma compreensão clara acerca da relação entre um indivíduo, sua função e o meio que o cerca. Um funcionário que tem como função “projetar peças” precisa ou não de acesso à Internet? Em que medida “projetar peças” é uma atividade que pode ser melhorada (ou piorada) em função do acesso à Internet para a pessoa que a executa? Estas são questões que as empresas sequer tangenciam, uma vez que suas visões parecem toldadas por uma lógica que tenta explicar a si mesma:

Tem vários estudos que te mostram que a Internet e o correio eletrônico, eles ocupam o tempo das pessoas. É importante que elas a utilizem desde que seja para uso interno, agora quando começa... aí você vê muito e-mail externo, ou então começa a acessar sites que não têm nada a ver com o trabalho dele, ele acaba perdendo o tempo não fazendo o trabalho que deveria. (...) Temos várias funções que não necessitam usar a Internet, como, por exemplo, projetistas de peças. Para que uma pessoa com esta atividade precisaria da Internet? Para nada. Então essa pessoa não tem acesso.²⁰⁴

Assim, nesse sentido, para um gestor de tecnologia um “projetista de peças” é alguém que reúne em si próprio todas as informações necessárias para a execução de sua tarefa de modo ótimo, dispensando a necessidade de informações adicionais, de pesquisa ou, até, de qualquer tipo de relaxamento que possibilite encarar seu trabalho de modo diverso, alternativo ou criativo. Mas se alguns não conseguem enxergar o risco que esta visão mecanicista acarreta, há aqueles que o vêem claramente:

Depois aí o SI²⁰⁵ vai poder dar mais detalhes; hoje 100%²⁰⁶ dos funcionários têm acesso à Internet, podem usar e acessar a Internet, porém com restrições muito claras. Isso não quer dizer que nós não tenhamos algumas situações um pouco desagradáveis [como], por exemplo, [questionamentos]: “Isso pode ou isso não pode?” ou “Eu posso acessar o site do banco ou não posso?” [Esses questionamentos decorrem do fato de que] a coisa está mais ou menos assim: “Você pode fazer tudo, menos o que seja pessoal”.²⁰⁷ Então, isso cria [um questionamento]: “O que é pessoal, o que é profissional?” Então, vivemos algumas situações desse tipo que vão mais para o lado da ética ou do bom

203 Ver entrevista 2.

204 Ver entrevista 12.

205 Gestor de Segurança da Informação.

206 Como veremos, são 100% dos funcionários que atuam na administração.

207 Ou seja, o uso de Internet é condicionado ao trabalho. Mas o gestor admite que há toda uma questão sobre se acessar o banco pela Internet, para pagar contas, por exemplo, é algo pessoal ou faz parte do dia-a-dia de trabalho. Há uma clara legislação que estabelece que o funcionário tem direito a se locomover ao banco para sacar dinheiro ou efetuar pagamentos no horário de trabalho. Se ele puder fazer isso pela Internet, esse tempo “pessoal” se torna um tempo “profissional”? Questões como estas estão sendo debatidas dentro da empresa sem que ainda se tenha chegado a uma conclusão. No entanto, enquanto decidem, o acesso ao banco via Internet é tolerado.

senso. O SI pode dar alguns detalhes agora, mas em um overview²⁰⁸, um resumo rápido é isso. (...) Uma preocupação muito grande, pelo menos que eu tenho, é: até que ponto a gente pode estar prejudicando... não sei... a criatividade ou o conhecimento dos funcionários proibindo determinados sites. Porque o ideal, realmente, é... (toca o celular dele e ele interrompe a resposta). Me desculpa. (Desliga o celular) Porque, eu não sei, uma coisa é você estar em casa, você vai a determinado tipo de site que, dentro da empresa, pode ser imaginado como indevido, mas se utilizado da maneira correta não é, é até benéfico. Isso é uma preocupação. E aqui para nós, por exemplo, o sistema é burro. Se a gente coloca: “Esse conteúdo é tal.”²⁰⁹, sempre existe a possibilidade de um [conteúdo], que é bom, ser bloqueado. Isso não é bom. Então, como a gente tem toda aquela metodologia de “melhoria contínua” o acesso à informação é muito importante para todos, por isso que é muito demorado mesmo... para bloquear um site a gente pensa muito, demora muito, porque às vezes é melhor deixar ele liberado e ver como as pessoas vão utilizar, quanto tempo, quais são os horários [de acesso], a quantidade de pessoas. Até hoje a gente está em qual situação? A gente bloqueia sem pensar [duas vezes] sites que possam prejudicar a infraestrutura da rede, ou vírus. Agora, conteúdo, a gente já é um pouco mais liberal com isso.²¹⁰

Mas quando os gestores são convidados a falar acerca das razões das normas, eles evidenciam de modo contundente a relevância da normatização para o universo das empresas não só no aspecto de regulação do uso da Internet, como tudo o mais:

[O bloqueio de sites] é muito mais para dar visibilidade... bem, visibilidade não sei se é o termo, mas para dar conhecimento às pessoas de que existe uma regra [que proíbe o acesso]. Em legislação trabalhista existe uma norma que diz o seguinte: se eu não te avisar que aquilo não pode, você pode fazê-lo sempre que quiser.²¹¹

Essas normas, que regulam tudo na vida da empresa, muitas vezes têm caráter global e são decididas em outros países, segundo orientações culturais diversas, mas implementadas no Brasil sem quaisquer tipos de adaptações:

Tudo [na EMPRESA] é global. Não vou te mostrar detalhes, até porque eu não posso, mas eu estou na intranet da EMPRESA aqui e eu acesso essa norma aqui. No momento em que ela é atualizada, ela está atualizada para o mundo todo. Não é algo que eu vou lá e coloco. Aliás, eu não tenho nem ingerência. Eu posso dar palpite sobre ela, mas [tanto] pode ser escutado como pode não ser. A gente aqui é um braço da CORP, lá na CORP é decidido tudo e decide-se para o mundo todo. E a mesma regra que eu tenho aqui eu tenho no Japão, na Índia, tenho na Nova Zelândia.²¹²

Mas a razão de ser das normas que regulam a Internet é a mesma que determina todas as demais normas, ou seja, garantir as operações da empresa e a produtividade dos

208 Visão geral

209 Ele está se referindo ao bloqueio semântico, que tem um leque de abrangência muito amplo. Uma vez que se determina o bloqueio de sites que tenham expressões que possam remeter a sites de sexo, pode-se estar bloqueando conteúdos científicos ou médicos.

210 Ver entrevista 13.

211 Ver entrevista 9.

212 Ver entrevista 6.

funcionários:

O que acontece é que durante o dia, o funcionário, ao invés de estar se dedicando ao trabalho, está fazendo pesquisa para a escola, ele está vendo filmes pornográficos, ou ele está lendo a revista preferida dele. Ele é pago para trabalhar, o recurso ²¹³ é colocado à disposição dele para que ele exerça da melhor forma possível a profissão dele em busca de resultados para a companhia. O recurso não foi colocado para que ele vá buscar resultados para ele. ²¹⁴

A visão do gestor desnuda de modo objetivo as relações de trabalho no universo capitalista. Neste sentido, “dedicação ao trabalho” significa o cumprimento das tarefas destinadas a cada empregado em seu contrato de trabalho, algo que deve ser executado com precisão e no tempo demandado, mais ou menos o mesmo que é esperado de uma máquina. Assim, ao navegar pela Internet para produzir um trabalho escolar, ver filmes pornográficos ou acessar a “revista preferida”, atividades inerentes a um indivíduo cuja marca é a sociabilidade, este mesmo indivíduo deixa de atender as necessidades da empresa e se torna alguém passível de punição.

Normas e sistemas – Entretanto, a regulação do uso da comunicação em rede nas empresas parece atingir um patamar inédito no que diz respeito às relações humanas no ambiente do trabalho. Se antes as normas determinavam o que os funcionários tinham que fazer e como deveriam fazê-lo, mas em última instância cabia ao trabalhador optar por seguir ou não aquela determinação, agora as características cibernéticas da Internet permitem um acontecimento ímpar: as normas são aplicadas automaticamente. Dessa forma, se a política que regula o uso da rede estabelece que o funcionário tenha acesso somente a sites relacionados a seu trabalho, todos os demais sites julgados inadequados – normalmente por uma equipe de tecnologia da informação – serão automaticamente bloqueados.

Observamos aqui a capacidade da tecnologia de influir e ditar os rumos da realidade, obrigando os indivíduos a acatarem um comportamento estabelecido por outros. Ainda assim, mais do que evidenciar a força da tecnologia, este fenômeno pode estar demonstrando exatamente o oposto, ou seja, que os indivíduos, caso não sejam coagidos, tendem a ignorar as normas. Ainda que pouco confiáveis, as justificativas para a adoção dos bloqueios não parecem despertar maiores questionamentos nos executivos de tecnologia da informação das empresas, que encaram essa contradição como algo inerente aos processos de trabalho:

213 Computador, Internet.

214 Ver entrevista 16.

Os bloqueios são no sentido de proteger a empresa de ameaças como vírus ou processos por acesso a conteúdo indevido. Nos últimos três anos tivemos apenas três solicitações de acesso a sites que o sistema bloqueava, o que mostra que muito pouco do que é acessado a trabalho foi bloqueado. Mas entendemos, também, que sem um bloqueio efetivo dos sites que julgamos impróprios, as normas não seriam acatadas.²¹⁵

E ainda que os gestores justifiquem as normas como fundamentais para que as pessoas compreendam a existência de regulamentação, a justificativa para a existência dos bloqueios parece evidenciar, justamente, a fragilidade das normas:

[Adotamos os bloqueios a sites considerados inadequados] porque as normas não se cumprem, obviamente. Não se cumpre a norma.²¹⁶

Para aqueles que atribuíam às normas a capacidade de tornar tangível aos funcionários as determinações da empresa – o acesso é condicionado ao trabalho –, esta declaração sinaliza exatamente o oposto, ou seja, a falência das normas, sua ineficácia, sua sujeição às vontades e determinações individuais.

Mas há os que vêem o bloqueio já como uma punição que só se tornou possível em função da existência de uma norma escrita:

Eu diria que sempre tem aquela... a questão de... bom, primeiro, que só a lei publicada não resolve, isso está mais do que no nosso dia-a-dia, não é?, quer dizer, existe um monte de lei que diz não pode roubar, não pode furtar, não pode matar e... as pessoas continuam... mesmo com a lei fazem as coisas e para isso tem a punição, mas a punição só é permitida por que?, porque existe a lei que foi publicada.²¹⁷

Essas afirmações trazem importantes aspectos para uma reflexão acerca das instâncias jurídicas que sobreviverão em meio a uma sociedade cada vez mais imersa nas tecnologias de informação e comunicação. Trata-se da supressão sumária do “livre-arbítrio” e da aplicação automática de “punições” por desvio de conduta. A punição – o bloqueio – é aplicada automaticamente em função do fato de que o indivíduo desconhecia ou recusou-se a acatar uma “lei publicada”.

No entanto, a despeito de todo o controle, de toda a monitoração e das punições aplicadas a desvios de conduta que os mecanismos informais de comunicação se encarregam de disseminar pelas empresas, nem os bloqueios e muito menos as normas parecem ser suficientes para impedir que grupos de pessoas se dediquem a desafiar o sistema:

215 Ver entrevista 3.

216 Ver entrevista 4.

217 Ver entrevista 8.

É, é algo interessante... a pessoa, ela não só... mesmo que você especifique que não pode, ela não só vai tentar [acessar], como, mesmo que você bloqueie, ela vai procurar artifícios para continuar tendo acesso àquilo. Não só você precisa normatizar, bloquear, como continuar monitorando [para saber] se há o bom uso, porque as pessoas tentam ainda se valer de artifícios para burlar o sistema.²¹⁸

Há dois modos de interpretar esta declaração. O mais óbvio é que ela parece evidenciar que não haveria, de fato, uma conformação dos indivíduos a normas restritivas e, nem mesmo, a sistemas restritivos. Ainda que não possamos atribuir esta resistência a todo o quadro de funcionários, parece existir de fato uma resistência que, em alguns casos, chega mesmo a inviabilizar os sistemas de controle:

Sim, há alguns que a gente bloqueia. O próprio Orkut era um que era bloqueado. Mas depois, com o tempo, a gente percebeu que o Orkut, ele vai mudando os domínios, ele vai mudando os endereços de IP²¹⁹ e você não consegue bloquear, porque os funcionários sempre acham um meio de burlar, de encontrar o site. Por isso resolvemos deixar ele aberto, porém com restrição de uso. Se você resolver usar, a gente vai monitorar e ver o tempo que você está ficando logado num site que não tem muito a ver com o seu dia a dia.²²⁰

Mas há outra leitura possível para a afirmação de que as tentativas de burlar as normas e os sistemas são constantes. Foucault já nos alertou para o fato de que as prisões não corrigem os criminosos, mas geram a delinquência necessária à preservação dos sistemas policial e prisional. Os entrevistados, todos eles oriundos das áreas de tecnologia da informação, poderiam estar apenas buscando preservar a necessidade de áreas de vigilância e controle ao registrarem “tentativas sistemáticas de violação de normas e sistemas”.

Vigilância – Como demonstra o **Quadro 13: Registro de advertências ou punições**,²²¹ praticamente todas as empresas consultadas apontaram casos de punições ou advertências a indivíduos por uso “inadequado” da Internet, um uso que contrariou ou confrontou as normas e, muitas vezes, os próprios sistemas de bloqueios. Esse dado confirma o que algumas empresas relutam em apontar: se há punições ou advertências por uso inadequado, isso se deve a dois fatores: um estrito processo de vigilância, controle e monitoração e um empenho sistemático em burlar estes sistemas.

Nós já tivemos situações onde, por exemplo, utilizou-se essa possibilidade de

²¹⁸ Ver entrevista 15.

²¹⁹ IP, Internet Protocol: protocolo de transmissão de dados via Internet. A cada endereço na Internet, ou URL, é atribuído um endereço de IP, normalmente numérico. Ao mudar seu endereço IP, o site burla as ferramentas de bloqueio. Esta informação evidencia que os administradores do site Orkut sabem que são bloqueados pelas empresas e usam essa estratégia para garantir que sejam acessados a despeito dos bloqueios.

²²⁰ Ver entrevista 15.

²²¹ Ver página 104.

comunicação externa [e-mail] para vazamento de informações e já tivemos casos, em que, em função da gravidade da situação, os funcionários foram mandados embora. Não são casos freqüentes, posso te dizer que são exceções, são casos isolados, mas acontecem e dependendo da gravidade podem chegar à demissão dos envolvidos.²²²

Em essência, as razões que levam as empresas a monitorar os usos de Internet por parte dos funcionários, especialmente do e-mail corporativo, é a preocupação com vazamentos de informação estratégica, confidencial ou relevante para os negócios que precisam ser mantidas a salvo da concorrência. Em função disso, as companhias promovem uma vigilância abrangente, filtrando as informações que seus funcionários trafegam pela rede através da monitoração ativa dos conteúdos recebidos e enviados pelo e-mail, assim como dos conteúdos acessados pelos empregados via Internet. A este respeito, há algumas respostas lacônicas:

Pergunta: Então existe uma avaliação do que circula pelos e-mails corporativos que as pessoas usam?

Resposta: Sim.

Pergunta: Como? Por amostragem?

Resposta: Sim.

Pergunta: A partir de determinadas palavras?

Resposta: Sim.²²³

Mas há também aquelas que não escondem o que fazem:

Todo e-mail tem uma restrição de recebimento [e envio] de informação, tudo baseado em palavras, baseado em domínios, então determinadas palavras que vêm em um e-mail...²²⁴ elas são bloqueadas [ou resultam no bloqueio do e-mail] e também tem determinados domínios que são proibidos. Além disso, tem o antispam também. Tem uma lista de coisas [endereços] que a gente já sabe que são spam, então são bloqueados. Então esse é o bloqueio de recebimento. No envio também tem bloqueios vinculados ao tamanho da informação que está sendo enviada. E nada pode ser enviado de forma criptografada.²²⁵ A não ser que seja uma criptografia controlada. Por que? Porque a gente tem o log do que é enviado e consegue monitorar o que é enviado. Então se o cara está enviando alguma coisa que é criptografada, isso é barrado.²²⁶ Você não sabe se está sendo enviada uma informação confidencial ou não. E em cima dessa monitoração, você consegue verificar se o cara está vazando alguma informação.²²⁷

222 Ver entrevista 2.

223 Ver Entrevista 2.

224 Como “sex”, “sexo”, “currículo” entre milhares de outras.

225 Ou codificadas.

226 É importante que a organização saiba exatamente o que está sendo enviado para fora da empresa e se o dado é codificado pelo usuário ela não tem como saber que informação está sendo enviada.

227 Ver entrevista 10.

Este indivíduo ameaçador e sem rosto, que pode “vazar” informações da empresa para a concorrência através de mensagens cifradas que precisam ser bloqueadas a qualquer custo, através de sistemas que assumem já feições de contra-espionagem, é ninguém menos que o funcionário da empresa ou um prestador de serviço. No entanto, o que estas relações evidenciam é, por um lado, o medo e a desconfiança; e, por outro, a disposição de alguns para enfrentar normas, bloqueios e monitoração mesmo sob a ameaça da demissão.

Essa vigilância não se limita àquela que sistemas como o *firewall* promovem em relação à informação que trafega pela rede. Além disso, os computadores pessoais são sistematicamente vasculhados em busca programas não autorizados e arquivos suspeitos através de operações chamadas de “auditoria da informação”.

Existe uma área dentro da Empresa que é uma área de segurança da informação e está vinculada à auditoria corporativa. Então essas áreas, a de segurança da informação e de auditoria corporativa, elas auditam, na área de TI, os mecanismos, os processos e os controles que existem para a segurança da informação. E são auditorias periódicas para a verificação e tudo isso, a questão do controle de acesso, mecanismos de proteção como firewall, ou antivírus, anti-spam, para saber se todos esses controles estão efetivamente funcionando e estão sendo utilizados da forma adequada. Dessas auditorias geram-se, muitas vezes, às vezes, geram-se não conformidades e conseqüentemente ações corretivas. Isso é um procedimento normal e todo ano isso é feito. E além disso eles auditam a utilização dos recursos computacionais nas áreas de negócios.²²⁸

Por “recursos computacionais das áreas de negócios” o gestor de TI quer dizer: os computadores dos profissionais que atuam na empresa. Em algumas empresas essa auditoria acontece por amostragem e é sempre realizada durante as madrugadas, quando as estações de trabalho não estão sendo usadas. Em outras companhias, a checagem periódica compreende 100% dos equipamentos colocados à disposição dos funcionários:

Não por amostragem, fazemos [verificação] em 100% das máquinas. Monitoramos as máquinas 100%, estamos sempre monitorando o que o usuário está fazendo, não preciso fazer auditorias pontuais. O webcentrics²²⁹ solta relatórios diários ou com a periodicidade que você escolher.²³⁰

Hierarquia – Enquanto alguns acreditam que a Internet permite subverter as relações tradicionais de trabalho, alterando a hierarquia do tradicional modelo vertical para algo mais horizontal, o que a realidade parece demonstrar é que a hierarquia acomoda-se à comunicação em rede, pois é possível estabelecer padrões de acesso em função não apenas das atividades

228 Ver entrevista 2.

229 Webcentric é um software de controle de uso de Internet que registra tudo o que é feito através da rede corporativa. É uma marca para “firewall”.

230 Ver Entrevista 4.

dos funcionários, mas, igualmente, em função da posição hierárquica:

Você tem o usuário padrão, normal, com controle de cotas. Então essa pessoa tem 15 minutos de acesso diário à Internet e nós não vamos controlar os sites acessados desde que os sites acessados respeitam nossas regras de segurança, regras de anti-racismo, anti-violência, sexo, essas coisas. Esses sites são automaticamente bloqueados. Então essa pessoa tem 15 minutos diários para acessar a Internet, ou seja, para usar banco, ver seu webmail e coisas desse tipo. E tem o segundo grupo que é o “sem controle”, que são os diretores, gerentes e algumas pessoas que lidam normalmente [com a Internet]. Por exemplo, o pessoal da área de compras está o tempo inteiro pesquisando fornecedores, então eles não têm controle de acesso, ou seja, controle de cotas.

Da mesma forma, o acesso remoto à rede da empresa, que possibilita, entre outras coisas, o trabalho à distância, é um fenômeno limitado a alguns quadros superiores ou equipes de campo das companhias e ancora-se em um sólido processo de segurança, uma vez que só é possível através de computadores da empresa, pré-configurados para esse acesso.

É uma solicitação à parte e há todo um procedimento para se solicitar esse acesso externo porque ele tem que ser feito via uma tecnologia segura que é uma VPN (Virtual Private Network).²³¹ Hoje temos cerca de 100 usuários desse sistema [em meio a 4.000 usuários de computador]. Geralmente são pessoas de um nível de gerência ou acima, os executivos praticamente todos eles acessam e profissionais cujo trabalho demanda esse acesso, como jornalistas de campo ou profissional como o do Guia (XYZ), que está sempre fazendo um trabalho em hotéis, restaurantes, ele visita esses locais e tem acesso externo aos recursos computacionais da empresa.²³²

A estrutura de comunicação em rede articulada pelas empresas adquire pleno sentido quando se volta para integrar processos com fornecedores e clientes com o objetivo de vender ou comprar insumos, produtos ou serviços. Esta é a interconexão instrumental entre sistemas e diz respeito exclusivamente a fluxos de dados entre computadores, sem qualquer mediação humana. Para as empresas, esta é a razão de ser da comunicação via Internet e qualquer coisa que coloque esta operação em risco – o uso da Internet para fins pessoais, por exemplo – deve ser afastada, controlada, monitorada e abolida, na medida do possível.

A Internet é muito relevante para a empresa do ponto de vista do negócio. Não só no que diz respeito interação com clientes, mas do ponto de vista da venda de novos produtos. Vendíamos nosso conteúdo tradicionalmente no formato impresso, mas hoje, cada vez mais, a venda de conteúdo começa a se dar via Internet e estamos buscando, inclusive, novas soluções de pagamento, como micro-pagamentos, por exemplo, onde o leitor compra apenas o que o interessa e paga proporcionalmente ao conteúdo que adquiriu.²³³

Em algumas companhias, a Internet não é apenas relevante para o negócio, ela

231 VPN significa Virtual Private Network (Rede Privada Virtual). Conexões VPN são criptografadas, codificadas, de modo a criar uma conexão segura, privada, em um ambiente público como a Internet.

232 Ver Entrevista 2.

233 Ver entrevista 2.

viabiliza a operação que não existiria sem a interconexão de sistemas com parceiros e clientes:

No nosso caso específico, se a gente não tivesse Internet não teria a empresa. Hoje, 99,5% do volume de faturamento que é gerado na empresa, ele provém da Internet. A gente usa a Internet como um meio para a captação das informações do cliente.²³⁴ Se eu não tivesse isso, eu até conseguiria captar isso aí. Não sei se nesse volume, nem com a qualidade e a velocidade que a gente consegue fazer hoje. Hoje a gente tem 30.000 clientes corporativos, dos quais 29.800 e alguma coisa se relacionam com a gente via web. Poderia ser via uma central de atendimento? Poderia, mas seria muito mais trabalhoso. Querendo ou não, os clientes corporativos e os clientes pessoa física, a gente tem mais de 2.500.000. Não para daria para você fazer isso [atender esses clientes] em um custo competitivo sem a Internet. Eu diria que a Internet hoje para a gente é vital, não tem como você pensar nesse negócio hoje sem a Internet.²³⁵

Entretanto, a interconexão de sistemas através da Internet, sem a interferência humana, se dá sob regras ainda mais rígidas do que aquelas que orientam a comunicação entre os indivíduos no ambiente empresarial, uma vez que é determinada sistemicamente e envolve a troca de dados, a alimentação de bancos de informação e a geração de pedidos de compra e venda de insumos.

Diferentemente das outras montadoras, que atuam na Internet como um canal de vendas, a EMPRESA não tem esse tipo de recurso. Hoje, a EMPRESA é uma usuária de Internet, mas não provê aos clientes [a possibilidade de comprar] algo através da Internet. Nós temos o nosso site, é totalmente institucional; nós temos os modelos, há uma tabela sugestiva de preços, mas a parte... isso é muito mais institucional do que estratégico. Vendo por outro lado, a utilização da Internet por parte dos funcionários é algo estratégico. A nossa área de vendas diretas participa de pregões eletrônicos constantemente e essa área faz com que a gente controle muito mais a disponibilidade da Internet porque eles dependem daquilo quase que como uma ferramenta fundamental de trabalho. Eles participam de pregões, licitações, isso tudo é feito on-line, normalmente vendas para o Governo, e você tem que acompanhar aquilo quase que em tempo real e dando seus lances para poder vender veículos. Agora, tem que ficar claro: nós não temos o conceito que GM, Fiat, têm de “business to consumer”,²³⁶ o B2C, mas temos o B2B²³⁷ e isso é muito importante para nós. Hoje, sem Internet, nossa linha de produção para o nosso envio de automóveis, venda de automóveis, para as concessionárias, para. Isso nos afeta diretamente. Não afeta o consumidor final, que poderia estar comprando o carro por nosso site, por exemplo.²³⁸ Mas os fornecedores e concessionárias compram pelo nosso site peças, tudo, e nós as enviamos, mas tudo é feito por ali [na Internet]. 100% da operação é

234 Os clientes se conectam a um sistema da empresa e solicitam a emissão dos cartões com chips que são usados por funcionários para o pagamento de despesas com alimentação.

235 Ver Entrevista 15

236 Business to Consumer é venda ao consumidor final.

237 B2B equivale a Business to Business, ou seja, vendas corporativas, no atacado, compra de insumos de fornecedores e vendas de automóveis para concessionárias ou para empresas (frotas). Neste caso, falamos exclusivamente de Internet interligando máquinas, servidores conversando com servidores, sem a interferência humana.

238 Ele quer dizer que a queda da Internet é muito mais danosa, pois paralisa a produção e a venda corporativa.

por ali [via Internet]. É importantíssimo.²³⁹

Para as empresas, a Internet é importante como ferramenta de interconexão de sistemas capaz de agilizar processos de compra e venda, redução de custos e de pessoal operacional. O intercâmbio de informações entre máquinas, totalmente circunscrito e controlado pelos sistemas, é a razão de ser das conexões à Internet nas empresas, sendo que a maior parte dos entrevistados encara as relações humanas através da comunicação em rede da mesma forma, ou seja, necessariamente circunscritas aos objetivos imediatos do negócio.

No entanto, a despeito do caráter cibernético da Internet, que possibilita ampla monitoração e controle, os funcionários das empresas pesquisadas – se não todos, com certeza alguns – evidenciam que a Internet também pode ser usada para suprir necessidades essenciais dos indivíduos, como a de sociabilidade e relacionamento, necessidades estas que são buscadas ainda que em meio a um território onde tudo é observado, sabido e registrado.

Censura – Se a censura a determinados conteúdos é uma prática que a sociedade brasileira não impõe mais à produção cultural, muito embora existam dúvidas se não há uma censura praticada pelo mercado, o fato é que na vida organizacional a censura faz parte do cotidiano dos trabalhadores.

Em todas as empresas que bloqueiam o acesso a sites considerados inadequados – a maioria das empresas consultadas – há mensagens que caracterizam a prática da censura como, por exemplo, “a política de segurança da empresa proíbe o acesso a este conteúdo”. Entre as que bloqueiam conteúdos considerados inadequados, apenas uma não caracteriza formalmente o ato de censura, optando, ao invés disso, por remeter o usuário que pretende atentar contra as normas para página principal do site da empresa. Dessa forma, ao se deparar com a imagem do site de sua empresa surgindo de modo inesperado na tela, o indivíduo sabe que sofreu um ato de censura.

Em algumas companhias, o ato de censurar chega também acompanhado por ameaças:

Sim, há bloqueio e o bloqueio é seguido de alerta que diz que o acesso é proibido ao site e que o administrador da rede será informado daquela tentativa de acesso a site considerado impróprio.²⁴⁰

Assim, mais do que uma censura formal e automática, a empresa se encarrega de

²³⁹ Ver Entrevista 13.

²⁴⁰ Ver entrevista 3.

alertar um administrador de rede que vai iniciar um processo formal de punição por aquela tentativa de desrespeito às normas e aos sistemas de controle. Essa tendência para a censura, a vigilância, a monitoração e o controle articula-se fundamentalmente a partir das normas que as empresas estabelecem para regular o fluxo de informação no interior da empresa e com o exterior. Entretanto, mais do que uma simples especificação do que pode e o que não pode ser feito através da rede da companhia, o que estas normas parecem estabelecer, de fato, é uma relação de propriedade:

Os equipamentos IBM devem ser utilizados para fins de negócio IBM, autorizados pela Gerência. (...) Todos os documentos criados, arquivados ou comunicados através dos equipamentos são propriedade da IBM e podem ser auditados.²⁴¹

Esta norma transforma em “propriedade” da companhia tudo aquilo que os funcionários produzem, arquivam ou trafegam pela rede da empresa. Mas, como veremos, esta orientação diz respeito exclusivamente à produção dos empregados, uma vez que a empresa demonstra ter consciência – e preocupação – com os direitos autorais de programas de terceiros:

Software freeware²⁴² somente pode ser instalado com justificativa de negócio e após aprovação formal do gerente imediato (exemplo, MSN)”. (...) Não instale materiais ou programas pornográficos ou sujeitos a direitos autorais, pois, além de ser proibido, vírus podem estar escondidos neles.²⁴³

Isolamento – O caráter fragmentador da empresa torna-se evidente quando analisamos as normas que dizem respeito ao uso do computador e da rede. Neste aspecto, a companhia age de modo determinado no sentido de garantir a imediata identificação dos usuários do sistema, estabelecendo a proibição de compartilhamento de pastas, arquivos ou discos rígidos. Por esta determinação, fica evidente que a empresa não admite que um mesmo computador seja usado por duas ou mais pessoas, impossibilitando o reconhecimento da autoria de uma determinada ação.

Essa individuação, essa tendência para “separar os corpos”, é reforçada quando a

241 “*Segurança em IT: Guia Prático Para Manter Informações IBM Seguras*”, manual de segurança da informação da IBM produzido pela área de Segurança da Informação e distribuído internamente para funcionários, São Paulo: IBM, 2007

242 Freeware é um tipo de software gratuito, que pode ser baixado diretamente da Internet sem custos para o usuário. Alguns têm prazo de validade, outros não. Um exemplo de “freeware” é o programa de troca de mensagens instantâneas, como o Messenger (MSN), da Microsoft, onde dois ou mais usuários “conversam” através da troca de mensagens em um processo que mimetiza uma conversação face a face.

243 “*Segurança em IT: Guia Prático Para Manter Informações IBM Seguras*”, manual de segurança da informação da IBM produzido pela área de Segurança da Informação e distribuído internamente para funcionários, São Paulo: IBM, 2007

empresa trata do uso das senhas de acesso a sistemas. Nesse item, a IBM avisa os funcionários que “uma senha identifica unicamente um usuário”. As senhas, assinala a IBM, têm que ser trocadas a cada 90 dias, sendo que o sistema impede que o usuário repita senhas anteriores. Além disso, as senhas não devem ser “óbvias, triviais ou previsíveis, como iniciais do nome do usuário, datas, nomes ou placas de carro”, além de, obrigatoriamente, terem que reunir oito caracteres que precisam conter símbolos tanto alfabéticos quanto não alfabéticos (números, pontuação e caracteres especiais), não podendo se limitar a apenas uma destas alternativas.

Notamos nas normas da IBM a mesma certeza de que a empresa vive um conflito, uma luta diária que se dá em suas próprias trincheiras e cujo inimigo parece habitar as fileiras da companhia. Isso torna-se explícito quando, no item “mesa limpa”, o funcionário é orientado a não deixar informações consideradas “confidenciais” sobre a mesa, junto à impressora ou em mídias magnéticas que não estejam codificadas. Mais ainda, os funcionários são orientados a permanecer alertas ao falar ao telefone (especialmente ao utilizar o viva-voz), porque haverá sempre o risco de alguém ouvir o que é dito. Por essa razão, as pessoas são orientadas a “jamais usar o telefone celular ou fax para transmitir ou discutir assuntos confidenciais”.

A idéia de que há um conflito, uma batalha ou uma guerra em curso nas relações de trabalho no âmbito da empresa é reforçada quando a companhia fala de “auto-defesa na web”. Neste aspecto, as normas da IBM deixam explícito:

Apague e-mails de pessoas que você não conhece” ou “cuidado com as armadilhas chamadas 'phishing'²⁴⁴: cartas, correntes, boatos, ofertas de viagem grátis, uma grande quantidade de dinheiro, um aviso sobre vírus, uma mensagem pessoal (romântica) ou notas relativas a alguma causa nobre”.²⁴⁵

Mas uma leitura atenta das normas evidenciará que o sistema tem fragilidades que precisam ser controladas de modo tradicional e pessoal. Ainda no item “auto-defesa na web”, a IBM orienta seus funcionários a manterem “o *firewall* ativado em seu equipamento”. Esse alerta torna evidente que esta ferramenta de controle pode ser desligada pelo operador do computador, o que explica a necessidade de auditorias periódicas e individuais em cada um dos terminais de computadores instalados pela empresa, inclusive naqueles móveis, como os

244 Phishing, ou “pescando”, é uma expressão usada para definir algumas ofertas atraentes que surgem todos os dias pela Internet e que quando são acessadas instalam vírus ou programas “espiões” no computador do usuário. Nesse caso, a “oferta” seria uma isca que, ao ser aceita, “capturaria” o usuário.

245 “Segurança em IT: Guia Prático Para Manter Informações IBM Seguras”, manual de segurança da informação da IBM produzido pela área de Segurança da Informação e distribuído internamente para funcionários, São Paulo: IBM, 2007

notebooks.

O caráter policial das relações de trabalho, circunscritas por tantas ameaças, transparece ainda com mais intensidade quando a IBM orienta seus empregados:

Caso suspeito de alguma ameaça para a IBM (hackers, possível roubo ou vazamento de informação, e-mails suspeitos), nunca investigue por conta própria. Entre em contato com o time de *Securit, Asset & Risk Management* (SARM) ²⁴⁶. Além disso, lembre-se de portar seu *badge* (crachá) em local visível, de passá-lo nas leitoras de acesso (à empresa) e jamais usá-lo para liberar o acesso de outra pessoa, ainda que em caso de emergência, uma vez que a prática a 'carona' (entrar ou sair da empresa usando o crachá de outra pessoa) é expressamente proibida.²⁴⁷

O jogo político – No entanto, o universo das empresas, por ser um ambiente social, articula-se também em função de um jogo político que admite, inclusive, a possibilidade de que as normas não sejam cumpridas “ao pé da letra”. Como podemos ver pelo **Quadro 17: Empresas que admitem veladamente o uso pessoal da Internet**,²⁴⁸ ao menos oito empresas admitem que as as normas podem ser desrespeitadas em algumas circunstâncias – para acesso a e-mail pessoal, site da escola, site do banco, pesquisa escolar – desde que os funcionários “não exagerem”.

O uso não só da Internet, como de qualquer recurso da EMPRESA, a princípio, o básico, a essência [desse recurso] é para uso no negócio da empresa... com alguma tolerância em termos de uso pessoal contanto que você não prejudique o seu trabalho, não prejudique o trabalho de terceiros, não traga custos adicionais para a companhia, não exponha o maior patrimônio que qualquer empresa pode ter que é a sua imagem. ²⁴⁹

A questão que esta constatação impõe é: quem decide se o acesso pessoal é “exagerado” ou não? Obviamente, este é um papel atribuído aos gerentes, uma vez que, em certos casos, foram eles mesmos que solicitaram à área de TI o corte de determinadas “regalias”:

Nós já tivemos vários sites que não eram bloqueados e alguns gerentes ou diretores [nos questionaram]: “Mas espera aí, meus funcionários ficam nisso o dia inteiro!”. Então teve que bloquear como uma forma de tentar melhorar a produtividade. O Orkut, por exemplo, ele não traz nenhum problema técnico para [a área de] IT. Nenhum problema técnico. Porém, as pessoas ficam [acessando o site] e elas procuram essas artimanhas para furar o bloqueio. Isso é diário. ²⁵⁰ E encontram! Encontram maneiras... [de furar o

246 Segurança, ativos e gestão de risco.

247 “*Segurança em IT: Guia Prático Para Manter Informações IBM Seguras*”, manual de segurança da informação da IBM produzido pela área de Segurança da Informação e distribuído internamente para funcionários, São Paulo: IBM, 2007

248 Ver página 111.

249 Ver entrevista 6.

250 É importante compreender aqui a dimensão dessa batalha: os funcionários buscam, diariamente, furar o

bloqueio].²⁵¹

O que constatamos é que o uso pessoal da Internet pode ser objeto de “negociação” entre a gerência média e o escalão inferior, passando a ser usado como moeda de troca para alinhar expectativas entre uns e outros. No entanto, este uso pessoal, que seguramente se caracteriza por uma afronta às normas estabelecidas, pode servir, ainda, para justificar os mecanismos de controle, que se tornam necessários em função do fato de que as pessoas “tentam burlar sistematicamente os sistemas de controle”, mesmo que essas “tentativas” se dêem como resultado de uma negociação política.

Homogeneização – As 18 empresas consultadas situam-se em segmentos bem diversos, da educação (colégio e universidade) às finanças (banco, seguros, cartões de crédito), dos serviços (tecnologia da informação e produção terceirizada) à indústria e, mesmo neste último ramo, distribuem-se em áreas como a produção de automóveis, caminhões, auto-peças, vestuário e até mineração. Seria de se esperar que, em função dessa diversidade, os modos de apropriação das tecnologias de informação também fossem diversos, determinados por particularidades dos negócios ou por diferentes aspectos das culturas organizacionais ou ambos. No entanto, o que constatamos é que a despeito de quaisquer diferenças econômicas, nacionais, regionais ou culturais, as tecnologias de informação impõem um certo modo homogeneizado de organizar as atividades laborais em função mesmo da sistematização dos processos de troca de informação.

O que mais chama a atenção neste processo de “homogeneização” imposto pelas tecnologias de comunicação em rede é a “homogeneização” do humano que elas determinam, confirmando o caráter dialético da relação entre homem e tecnologia no sentido de que ao mesmo tempo em que determina as técnicas o indivíduo é determinado por elas. Assim, o que vemos é que especialistas em tecnologia da informação, com orientação para o sistêmico, transformaram-se em uma espécie de “elite organizacional” que dita o modo como todos na empresa – até mesmo diretores e proprietários – usarão as ferramentas de comunicação; um modo que, acima de tudo, visará a proteção dos sistemas operacionais em detrimento de quaisquer outras funcionalidades comunicacionais.

É exatamente este aspecto da realidade que encontramos nas empresas que nos permite

bloqueio imposto a sites como o Orkut, que estimulam o relacionamento. Sabem que correm riscos de serem monitorados, advertidos e até demitidos e, no entanto, o fazem.

251 Ver entrevista 13.

antever um futuro cada vez mais sombrio para o fator humano no ambiente de trabalho porque é inegável que o “homem organizacional” engendrado pelas técnicas é, cada vez mais, alguém talhado para se adaptar a processos estandardizados de produção, que precisará aprender a suprimir suas pulsões humanas, evitando acumular qualquer tipo de conhecimento que possa por em questão o modo como os sistemas processam as informações e organizam o trabalho.

Ainda assim, mesmo em meio a esta homogeneização promovida pelas técnicas, é possível perceber pequenas variações de determinações em função dos mercados onde as companhias estão instaladas. Dessa forma, uma empresa no segmento de comunicação, por exemplo, a despeito das normas, controles e monitoração dos fluxos de informação que executa, se vê obrigada a permitir que seus funcionários acessem praticamente todo tipo de conteúdo que desejem em função do fato de que essa atividade é fundamental para a construção de novos conteúdos que, ao final, são a matéria prima indispensável aos produtos da companhia. Mas não podemos afirmar que esta atitude é inerente a toda empresa que atua no segmento de comunicação. Da mesma forma, há empresas no segmento de tecnologia da informação que optaram por permitir que seus funcionários tenham “livre” acesso a todo tipo de conteúdo, mas, como vimos pelas entrevistas, esta “liberdade” é totalmente condicionada uma vez que a banda destinada a este tipo de acesso é limitada e torna a visita a sites como Orkut, por exemplo, algo bastante lento e cansativo.

O que a pesquisa evidencia é que, ainda que existam exceções, a prática aponta para uma crescente homogeneização de práticas ditadas pelos padrões estandardizados das tecnologias. Essa constatação é importante porque permitir antever o futuro das tecnologias de comunicação em rede no espaço da produção capitalista.

CETIC – A pesquisa desenvolvida pelo CETIC ao longo de 2006 e publicada em 2007, que avalia os usos da Internet em ambientes como o doméstico e o empresarial, reforça essas constatações. Ainda que de caráter quantitativo, tendo como principal ferramenta de pesquisa o envio de questionários, os resultados desse estudo corroboram o que encontramos nas consultas às companhias, reforçando o caráter sistematizador e excludente que o uso das tecnologias de comunicação em rede adquire no universo da produção capitalista.

O fato de que todas as 18 empresas ouvidas têm acesso à Internet e usam essa ferramenta de comunicação em seus negócios reflete o indicador apontado pelo CETIC, que

constatou ampla difusão da comunicação em rede no ambiente empresarial, algo muito diferente quando observamos esse mesmo indicador nos lares brasileiros. Como aponta a tabela abaixo, entre as mais de 2.000 empresas pesquisadas, dos mais variados portes, em diversos segmentos e em todas as regiões do país, uma ampla maioria (94,8%) usa a Internet em suas atividades diárias.

Este detalhe evidencia a profunda penetração das tecnologias de informação nas empresas, revelando a importância do caráter econômico e produtivo dessa ferramenta. A partir de 250 empregados, todas as empresas consultadas têm acesso à Internet. No entanto, este dado precisa ser lido com cautela uma vez que apenas revela a existência de uma conexão corporativa com a rede, ou seja, que a companhia tem uma conexão com a Internet. Não sabemos, ainda, a qualidade deste acesso, se se limita a um único computador ligado à rede na sala do dono ou se é difundido em larga escala pela empresa e orienta as atividades laborais em boa parte dos departamentos, da administração às vendas, passando pela gestão dos funcionários e até o relacionamento com o cliente.

Tabela 3: Proporção de empresas que usam internet

PORTE DA EMPRESA (Quantidade de empregados)	SIM (%)	NÃO (%)
10 a 19	92,69	7,31
20 a 49	96,50	3,50
50 a 99	98,55	1,45
100 a 249	99,90	0,10
250 a 499	100	-
500 a 999	100	-
1000 ou mais	100	-
REGIÃO		
Norte	95,42	4,58
Nordeste	96,70	3,30
Sudeste	94,99	5,01
Sul	93,71	6,29
Centro Oeste	93,09	6,91
MERCADO DE ATUAÇÃO – CNAE		
Indústria de transformação	96,04	3,96
Construção	98,29	1,71
Comércio/Reparação de autos	92,95	7,05
Hotel/Alimentação	87,68	12,32
Transporte/Armazenamento/Comunicação	98,42	1,58
Atividades imobiliárias, aluguel e serviços	99,28	0,72
Atividade Cinema, Vídeo, Rádio e TV	100	-
MÉDIA GERAL	94,85	5,15

Fonte: CETIC - Ago/Nov 2006. ²⁵²

Mas ao avançarmos na análise dos dados dessa pesquisa começamos a compreender a orientação que as empresas dão ao uso dessas tecnologias, que em nada difere daquela apontada nas entrevistas com os gestores de TI. Ainda que mais de 90% das empresas estejam conectadas à Internet seja lá por que razão for, quando a pesquisa busca compreender o número de empregados conectados à rede a realidade que surge é bem diversa. Entre as mais de 2.000 empresas consultadas, o índice médio de acesso de funcionários à Internet não alcança a marca de 40%.

Em nossa pesquisa, há casos de empresas com um universo de 22.000 funcionários – portanto de grande porte – onde apenas 7% dos trabalhadores têm algum acesso à Internet e, ainda assim, com uma qualidade bastante duvidosa diante do fato de que nenhum desses acessos é livre no sentido de que o usuário pode escolher quais conteúdos desejaria acessar.

Enquanto Castells assinala que “o paradigma da tecnologia da informação é baseado na flexibilidade, uma vez que não apenas os processos são reversíveis, mas organizações e instituições podem ser modificadas e até mesmo fundamentalmente alteradas pela reorganização de seus componentes”, o que vemos é algo completamente distinto em ambas as pesquisas, tanto nas entrevistas que desenvolvemos quanto nos resultados da avaliação promovida pelo CETIC. Os dados apontam para a continuidade da hierarquia e da divisão do

²⁵² BALBONI, M, 2007, p. 197.

trabalho entre os que pensam e fazem, entre os que planejam e executam, entre aqueles que detêm o poder e os outros que têm que se submeter a ele. Esta divisão do trabalho, que se aprofunda com o avanço do capitalismo, pode ser constatada quando notamos que até mesmo em setores da economia como aqueles que lidam com “comunicação” - cinema, vídeo, rádio e tv – o índice de funcionários que têm acesso à Internet é pouco superior a 60%.

Diante dessa constatação, o que podemos deduzir de afirmações como esta de Castells em “A Sociedade em Rede”?

A lógica do funcionamento de redes, cujo símbolo é a Internet, tornou-se aplicável a todos os tipos de atividades, a todos os contextos e a todos os locais que pudessem ser conectados eletronicamente.²⁵³

Essa é uma “lógica” mais imaginada do que real, deduzida a partir de aspectos meramente técnicos da comunicação em rede, mas longe das práticas cotidianas do uso dessas ferramentas de comunicação no âmbito da produção capitalista. O que vemos é que mesmo nos locais que podem – e são – conectados eletronicamente, as redes avançam através da exclusão de seres humanos que, em muitos casos, precisam lutar contra sistemas ciberneticamente controlados para poder acessar conteúdos de seu interesse.

Tabela 4: Proporção de empregados com acesso à internet

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

Fonte: CETIC – Ago/Nov 2006.²⁵⁴

253 CASTELLS, 2005, p. 89

254 Idem, p. 198

É importante assinalar que, como vimos através das entrevistas, “acessar a Internet no ambiente de trabalho” não significa, de modo algum, que o funcionário tem liberdade para pesquisar conteúdo de seu interesse. Exemplo dramático disso é o de uma empresa do setor financeiro onde os cerca de 600 empregados trabalham com computadores, se “comunicam” em rede, mas só têm autorização para acessar cinco sites: os dos dois planos de saúde contratados pela empresa, o do banco onde recebem o salário (para poderem pagar contas sem precisar sair do local de trabalho), o da entidade que controla as atividades do setor e, finalmente, o site da própria empresa. Ainda que não se possa negar que estas pessoas “têm acesso à Internet”, a qualidade desse acesso é tão empobrecida que talvez tivéssemos que definir uma outra categoria para classificá-los.

Censura em rede – Se entre as 18 empresas consultadas a prática da censura é uma realidade cotidiana, a pesquisa promovida pelo CETIC não nos traz nada diferente. Ao avaliar as políticas de restrição ao uso de Internet por parte das empresas consultadas, o CETIC encontrou, por exemplo, que entre empresas de grande porte o bloqueio de conteúdos não relacionados ao trabalho dos funcionários – não apenas a proibição de acesso – é uma realidade para mais de 70% delas.

Tabela 5: Proporção de empresas com políticas de restrição de acesso a sites

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

Fonte: CETIC - Ago/Nov 2006. (Percentual sobre o total de empresas com acesso à Internet) ²⁵⁵

E ainda que imaginemos que é grande a difusão das tecnologias de comunicação em rede em meio à sociedade – o que daria aos funcionários de empresas censoras uma oportunidade de acesso livre à Internet em outros locais, como o domicílio, por exemplo – a realidade brasileira é bem diversa daquela encontrada em outros países como os Estados Unidos, algumas nações do norte da Europa, países específicos da Ásia e da Comunidade Européia.

Tabela 6: Proporção de domicílios com acesso à internet

REGIÕES DO PAÍS	SIM (%)	NÃO (%)	NS/NR ⁽³⁾
SUDESTE	18,74	81,00	0,26
NORDESTE	5,54	94,37	0,09
SUL	16,90	83,07	0,03
NORTE	6,15	93,79	0,06
CENTRO-OESTE	13,05	86,88	0,06
SUDESTE	18,74	81,00	0,26
RENDFA FAMILIAR			
ATÉ R\$300	0,46	99,42	0,13
R\$301-R\$500	1,22	98,76	0,03
R\$501-R\$1000	8,90	91,07	0,03
R\$1001-R\$1800	27,33	72,39	0,28
R\$1801 OU MAIS	50,53	48,51	0,96
CLASSE SOCIAL ⁽⁴⁾			
A	81,49	18,51	-
B	51,22	48,74	0,05
C	12,10	87,67	0,23
D - E	1,61	98,27	0,12
MÉDIA GERAL	14,4	85,3	0,15

¹ Considerado somente o acesso à internet via computador de mesa (desktop) ou computador portátil (laptop e notebook).

² Base: 10.510 domicílios entrevistados.

² Projeção de domicílios: 53,1 milhões de domicílios, segundo os dados da PNAD 2005.

³ NS/NR: não sabe ou não respondeu.

⁴ O critério utilizado para classificação leva em consideração a educação do chefe de família e a posse de uma serie de utensílios domésticos, relacionando-os a um sistema de pontuação. A soma dos pontos alcançada por domicílio é associada a uma Classe Sócio-Econômica específica (A, B, C, D, E).

Fonte: CETIC - jul/ago 2006 ²⁵⁶

Este ponto da pesquisa do CETIC vai evidenciar que o mesmo processo de exclusão verificado na sociedade, que dá mais condições de acesso à Internet àqueles com maior renda, pode ser visto nas empresas, uma vez que os trabalhadores situados na base da pirâmide empresarial, cujas atividades são braçais ou operacionais, mesmo que ligadas a tecnologias de informação, não terão contato algum com a comunicação em rede.

O caráter excludente que o uso das tecnologias de comunicação em rede assume nas empresas é ratificado na pesquisa do CETIC quando constatamos que o local de trabalho não é o principal ponto de acesso à Internet para as pessoas que trabalham, perdendo para o lar em

todas as regiões do país. O que constatamos é que o uso da comunicação em rede pelas empresas destina-se à agilização de processos de produção e entrega das mercadorias ou serviços aos clientes, acelerando, assim, a realização do ciclo do capital, do investimento ao lucro. Para as empresas, é exatamente com esta mesma finalidade que os funcionários devem usar a rede, razão pela qual os sistemas de controle são programados para evitar usos de caráter pessoal.

Tabela 7: Local de acesso individual à internet

REGIÕES DO PAÍS	Casa (%)	Trabalho (%)	Escola (%)	Outra casa (2) (%)	Lan House (3) (%)	Centro público (4) (%)	Outros
SUDESTE	45,25	22,76	14,86	15,99	25,76	3,49	1,33
NORDESTE	22,18	21,18	13,82	15,49	52,86	2,65	2,46
SUL	46,53	30,17	18,91	16,86	13,53	3,27	2,58
NORTE	21,01	19,43	19,15	14,71	46,06	7,18	0,86
CENTRO-OESTE	32,95	24,44	16,14	18,52	40,94	2,69	2,13
SITUAÇÃO DE EMPREGO							
Empregado	42,08	35,63	13,00	13,94	26,29	2,98	1,43
Desempregado	31,82	5,12	7,56	20,80	52,76	3,40	1,99
Está fora da população ativa (5)	36,36	1,46	22,07	20,60	36,21	4,62	2,37
CLASSE SOCIAL (6)							
A	78,04	37,16	6,85	12,53	8,06	0,07	1,05
B	62,04	27,84	11,44	13,59	19,33	2,00	1,17
C	27,69	24,10	17,56	18,65	35,54	4,13	2,06
D – E	9,82	11,89	22,76	15,87	48,08	6,44	2,35
MÉDIA GERAL	40,04	24,40	15,56	16,16	30,10	3,49	1,73

1 Base: 2.924 entrevistados que usaram a internet nos últimos três meses. Respostas múltiplas.

1 Projeção populacional: 42,6 milhões de pessoas com 10 anos ou mais, segundo estimativas realizadas com base na PNAD 2005.

2 Amigo, vizinho ou familiar

3 Internet café, lan house ou similar

4 Telecentro, biblioteca, centro comunitário

5 Nesta categoria estão incluídos estudantes, aposentados e donas de casa

6 O critério utilizado para classificação leva em consideração a educação do chefe de família e a posse de uma serie de utensílios domésticos, relacionando-os a um sistema de pontuação. A soma dos pontos alcançada por domicílio é associada a uma Classe Sócio-Econômica específica (A, B, C, D, E).

Fonte: CETIC - jul/ago 2006 ²⁵⁷

Capítulo VI - Conclusão

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

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

Como assinala Finlay,

Com as novas tecnologias de comunicação, há uma internalização dos procedimentos formais de uma lógica orientada para meios e fins, uma concepção do conhecimento como algo destinado à solução de problemas, além de certas tendências ao ordenamento. Uma vez internalizados, todos estes procedimentos têm a capacidade de vigiar a interação social. Dado o fato de que tais procedimentos caracterizam os discursos sobre as novas tecnologias de comunicação, não seria equivocado supor que esta internalização de comportamentos é algo inerente à “sociedade da informação”.²⁵⁸

No campo das empresas e da organização do trabalho, as mudanças essenciais provocadas pelas novas técnicas não evidenciam uma orientação para a ruptura revolucionária com as práticas ou estruturas atuais, pois ainda que as novas tecnologias da informação

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

permitam romper, efetivamente, com a divisão secular do trabalho, a manutenção dos antigos “muros”, responsáveis por resguardar a informação estratégica contra a “tirania das pequenas decisões”, na realidade só agrava os círculos viciosos, os bloqueios informacionais e organizacionais. (Lojkine, 2002, pp. 12-16).

As novas abordagens ditas “sistêmicas” do processo de comunicação no interior das empresas são alimentadas pela “racionalidade unívoca das utopias dos engenheiros”, agora associadas às capacidades organizacionais (integrativas e interativas) das novas tecnologias da informação. Essa “racionalidade” buscará a construção de uma rede de comunicação voltada essencialmente para a integração de processos operacionais, o que tenderá a excluir a possibilidade de uso livre e ilimitado da rede para a comunicação humana. Como resultado dessa lógica, o que vemos é que, ao contrário de uma evolução tranqüila e linear rumo ao fim da divisão do trabalho, a salários e empregos “garantidos” e à autogestão que as redes de informação estariam capacitadas a promover, instala-se um conflito entre as novas formas de organização técnica do trabalho e a antiga organização social que nos deu as empresas. (LOJKINE, 2002, pp. 22-42).

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

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

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

A rede de comunicação nas empresas é um campo de batalha que conta mais um capítulo da história dos conflitos entre capital e trabalho, uma história que Marx resumiu já há muito tempo ao assinalar que, por toda a parte, encontramos reconhecidas, na economia nacional, a oposição hostil dos interesses, a luta, a guerra, como fundamento da organização social. (MARX, 2004, p. 64).

O avanço das tecnologias da informação no âmbito dos negócios empresariais mudou pouco a essência da empresa, que segue com as mesmas determinações que caracterizaram seu surgimento: busca do lucro para alguns e normatização e controle de suas operações, independente do segmento onde esteja inserida, da indústria à tecnologia, da educação às finanças, da comunicação aos serviços. A implementação de normas de uso de Internet baixo o argumento – em geral o mesmo – de que sem as normas os trabalhadores deixarão de ser produtivos, evidencia exatamente isto, ou seja, a persistência daquilo que marca a essência do empreendimento capitalista a despeito de técnicas de comunicação flexíveis, ágeis e dinâmicas.

Motta assinala que o universo empresarial é visto como em mudança contínua na medida em que só sobrevive e eventualmente cresce pela sua adaptação a um ambiente turbulento. Todavia, a valorização teórica da mudança no que diz respeito à análise organizacional esconde exatamente o que resiste às mudanças:

Assim, se é verdade que o capitalismo se burocratizou, não é menos verdade que continuou capitalismo. O mundo da mercadoria e a lógica do dinheiro que o caracterizam são, na verdade, cada vez mais fortes. O sistema capitalista modifica-se através de sua reprodução ampliada. Em nível ideológico [no entanto], as duas coisas são ocultadas, isto é, se oculta a manutenção de um mesmo sistema valorizando-se a mudança, e se oculta sua reprodução ampliada valorizando-se a estabilidade. ²⁶⁰

Para Motta, a operação lógica que preside essa falsificação está presente, mais clara do que nunca, na noção de homeostase ou equilíbrio dinâmico desenvolvida posteriormente pela abordagem sistêmica das empresas, segundo a qual os sistemas abertos, como as empresas, mantêm seu caráter básico, isto é, sua estabilidade, via expansão, o que implica níveis diferentes de equilíbrio, ou, em outras palavras, mudar para não mudar de fato.

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

260 MOTTA, F. Teoria das organizações, evolução e crítica. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003, pp. 84-85

É através dessas imagens que a ideologia invade as consciências, modelando-as. Nesse processo, ela se apresenta como seu contrário, isto é, como ciência neutra, “desideologizada”. Entretanto, essa ausência aparente de ideologia, o fim dos velhos mitos e religiões, na realidade implica a introdução de novos mitos, como o do saber técnico como a salvação. O objetivo é sempre a integração dos dominados numa sociedade burocrática de consumo dirigida de forma a servir a uma camada social que aspira a se tornar classe dirigente: a tecnoburocracia.²⁶¹

Há mais de três décadas, Morais imaginava que:

A continuidade do avanço no campo da cibernética ou da automação, da tecnologia eletrônica e cósmica, aliada aos progressos de técnicas biológicas ou médicas também surpreendentes, só poderá diminuir (...) sua repercussão negativa nas relações do homem com a máquina se os fundamentos da própria evolução econômica quebrarem arraigados preconceitos ou abrirem um pouco o círculo quase fechado de poderosos interesses imediatistas na esfera do que hoje consideramos como planejamento e racionalidade.²⁶²

No entanto, o “círculo quase fechado dos poderosos interesses do capital” não foi rompido e segue determinando as relações econômicas e de trabalho a despeito do surgimento e implementação das novas tecnologias de informação. Transcorridos 35 anos após as observações de Morais, o jogo político que marca o uso humano das tecnologias de comunicação nas empresas evidencia que as técnicas, em si, não mudaram o planejamento e a racionalidade que caracterizam o modo como atuam as empresas; pelo contrário, essas técnicas apenas potencializaram antigas tendências.

A censura – Diferentemente da torre prisional panóptica, de Bentham, o “*firewall*”, com capacidade de vigilância ilimitada, não difunde apenas a crença de que tudo é monitorado, mas monitora efetivamente o funcionamento do sistema. No entanto, mais do que vigiar, ele reúne a capacidade de filtrar a realidade, aplicando a censura a todo conteúdo julgado inadequado a partir do controle de palavras-chave como “sex”, “sexo”, “moda”, “futebol”, “currículo”, entre milhares de outras.

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

²⁶¹ Idem, p. 85

²⁶² MORAIS, P. Comunicação, tecnologia e destino humano. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1972, p. 243

outra,²⁶³ em muitas empresas, além do bloqueio sistêmico, há equipes nas áreas de tecnologia da informação que vigiam cotidianamente os endereços visitados pelos funcionários e bloqueiam todos aqueles que possam ser considerados inadequados pela política da empresa.

Costa, que pesquisou o comportamento dos censores brasileiros ao longo de décadas através dos documentos da Censura Federal catalogados no Arquivo Miroel Silveira,²⁶⁴ investigou, em dado momento, aquilo que chamou de “palavras proibidas”. Constatou que as palavras censuradas eram manifestações de uma relação de poder que atingia os discursos e o modo de emergência dos discursos do poder instituído. Esta análise dá conta perfeitamente do que vemos acontecer nas empresas quando elas buscam o bloqueio sistêmico de determinados sites em função da incidência de palavras específicas. O que vivenciamos, aqui, é um processo de censura estruturado não só sistemicamente, mas, também, que se reflete na própria estrutura da companhia uma vez que elas chegam a criar equipes de empregados que têm a atribuição específica de vigiar e censurar o que os demais funcionários estão acessando e fazendo através da rede. Estes indivíduos, normalmente alocados na área técnica, atuam como censores de fato, vivem apartados do resto da empresa, normalmente em unidades fechadas e isoladas, onde só se entra digitando uma senha em um controle instalado na porta, e de onde têm acesso a tudo o que os demais funcionários jamais sonhariam acessar, inclusive pornografia, sites de relacionamento, de músicas on-line ou vídeos.

No entanto, também este fenômeno da vigilância do trabalhador através das novas tecnologias de informação não é recente e sequer poderia ser creditado a essas técnicas, uma vez que os controles que vemos apenas continuam uma velha tradição. Como afirma Bernardo, a maioria dos estudiosos de administração de empresas, que examina em detalhes as inovações do fordismo, omite de seus estudos o fato de que Henry Ford organizou um policiamento privado com uma dimensão sem precedentes, recorrendo a elementos oriundos dos serviços secretos de seu país:

Sempre apavorado com qualquer manifestação operária e socialista e obsessivamente anti-semita, Ford deu instruções a sua organização de espionagem não só para seguir os passos dos militantes políticos e sindicais no interior das fábricas da companhia, mas igualmente para se infiltrar nos meios da grande imprensa, nas principais universidades, em outras empresas e até nas esferas governamentais. (...) Em 1978, a General Motors tinha 4.200 agentes de segurança privados, quando nos Estados Unidos só cinco cidades

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

264 COSTA, M. Censura em Cena. São Paulo: Imprensa Oficial, 2006

tinham uma força policial superior a essa em número.²⁶⁵

Todos os instrumentos microeletrônicos acumulam, hoje, uma dupla função: além de instrumentos de trabalho são usados, também, para controlar o trabalhador. Um exemplo é o sistema IBM 37-50 que, acoplado a máquinas-ferramentas, de controle numérico, permite a gravação e a supervisão a distância dos movimentos e das conversas dos empregados. (BERNARDO, 2004, p. 149).

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

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

Eis a hipótese que gostaria de apresentar esta noite, para fixar o lugar – ou talvez o teatro muito provisório – do trabalho que faço: suponho que em toda sociedade a produção do discurso é ao mesmo tempo controlada, selecionada, organizada e redistribuída por certo número de procedimentos que têm por função conjurar seus poderes e perigos, dominar seu acontecimento aleatório, esquivar sua pesada e temível materialidade. Em uma sociedade como a nossa, conhecemos, é certo, procedimentos de exclusão. O mais evidente, o mais familiar também, é a interdição. Sabe-se bem que não se tem o direito de dizer tudo, que não se pode falar de tudo em qualquer circunstância, que qualquer um, enfim, não pode falar de qualquer coisa. Tabu do objeto, ritual da circunstância, direito privilegiado ou exclusivo do sujeito que fala: temos aí o jogo de três tipos de interdições que se cruzam, se reforçam ou se compensam, formando uma grade complexa que não cessa de se modificar. Notaria apenas que, em nossos dias, as regiões onde a grade é mais cerrada, onde os buracos negros se multiplicam, são as regiões da sexualidade e as da política: como se o discurso, longe de ser esse elemento transparente ou neutro no qual a sexualidade se desarma e a política se pacifica, fosse um dos lugares onde [sexualidade e política] exercem, de modo privilegiado, alguns de seus mais temíveis poderes. Por mais que o discurso seja aparentemente bem pouca coisa, as interdições que o atingem revelam, logo, rapidamente, sua ligação com o desejo e com o poder.²⁶⁶

Ciências da Comunicação – Ainda que muitos defendam que as novas tecnologias de informação estão estabelecendo uma era rica de inter-relacionamentos, todos baseados em processos de comunicação em rede, há aspectos cruciais a considerar nessa análise antes de confirmar – ou negar – esse veredito. Uma questão fundamental a responder seria: interação

265 BERNARDO, J. Democracia totalitária: teoria e prática da empresa soberana. São Paulo: Cortez, 2004, p. 144-145

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

entre máquinas através de uma rede é comunicação?

Duarte nos estimula a essa reflexão quando assinala que a palavra “comunicação” vem sendo usada das mais diversas formas, nos mais variados sentidos, dificultando mesmo a circunscrição do fenômeno e, portanto, sua pesquisa:

Mas o que é comunicação? Voltamos à mesma questão. É possível chegar a uma definição única de comunicação que inclua todas as outras? Como os pesquisadores de comunicação podem desenhar suas possibilidades epistemológicas estando longe de um conceito que unifique? Uma possibilidade de responder a essas questões seria a tentativa de formular um conceito que sirva de referencial científico para os pesquisadores da comunicação, independente das formas nas quais o termo surja no uso cotidiano e em outras disciplinas científicas, como os conceitos de energia e força que são específicos na Física. Esbarramos aí num novo problema que é ainda mais complexo pelos seus desdobramentos políticos: devido à grande quantidade de aplicações do uso da palavra comunicação entre os próprios pesquisadores, como circunscrever esse objeto? ²⁶⁷

Duarte propõe delimitarmos o conceito de comunicação ao diálogo de planos cognitivos (humanos) que fazem emergir um novo conhecimento. Esta seria uma forma de representar epistemologicamente um caminho para o “tornar comum” e o “estar em relação” da etimologia da palavra.

Esse diálogo abriria espaço para avançar um pouco mais a compreensão que estamos construindo se tomarmos as partes envolvidas no diálogo não apenas como seres conscientes que se comunicam. Essa idéia pode ser estendida também para outros tipos de planos cognitivos que se encontram, como as disciplinas do saber que aproximam suas fronteiras de pensamento e “promiscuamente” trocam referências teóricas e metodológicas sobre temas comuns. A aproximação de campos como a Antropologia, a Biologia, a Psicologia, a Linguística, entre outros, que investigam fenômenos comunicativos amplia não apenas os horizontes dessas disciplinas, como permite o surgimento de novas disciplinas, cógitos emergentes de um encontro. ²⁶⁸

Assim, seria objeto da Ciência da Comunicação o fenômeno do encontro de planos cognitivos que, pela percepção do outro, são levados para uma fronteira criativa de novas formas cognitivas. Além disso, seriam objetos da comunicação também essas interfaces e suas propriedades (como as redes), o processo de estabelecimento do vínculo que permite o desenho de uma fronteira, o “estar em relação”, ou melhor, a troca. (DUARTE, 2003, p. 51).

Ao aplicarmos esta contextualização do conceito de comunicação às novas tecnologias de informação estabelecemos, de imediato, uma separação entre dois fenômenos: 1) A

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

268 Idem, p. 49

interconexão de posições com vistas ao processamento operacional de informação, que vem a ser o principal objetivo das empresas com o uso da “comunicação em rede”; e 2) O relacionamento entre pessoas através desses sistemas.

Enquanto a primeira atividade não poderia ser classificada como “comunicacional”, a segunda é a clara expressão da comunicação que permite gerar planos de conhecimento diferenciados entre dois ou mais interlocutores, mesmo que através do uso de tecnologias.

As novas tecnologias de informação, como assinala Martín-Barbero, desafiam a Ciência da Comunicação a uma tomada de posição. Enquanto não enfrentarmos esta questão percebemos o avanço de um processo de “racionalização da comunicação” em função da chegada das novas técnicas, a maioria delas com características informacionais. Exemplos claros disso são o surgimento e a consolidação de técnicas de gestão de informação como “mensuração de imagem”, “retorno sobre o investimento em comunicação” ou “avaliação de marca na Internet”²⁶⁹ como “atividades de comunicação”, iniciativas muito em voga em escolas ou cursos de “comunicação organizacional” que encontram adeptos em agências ou departamentos de propaganda, assessorias de imprensa, relações públicas ou comunicação empresarial.

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

Por “racionalização”, vai nos mostrar Habermas, devemos entender, em primeiro lugar, a ampliação dos âmbitos sociais que ficam submetidos aos critérios de decisão racional, como o avanço das tecnologias de informação deixa claro. Paralelamente a isto ocorre, em segundo lugar, a industrialização do trabalho social, com a consequência de que os critérios da ação instrumental penetram também em outros âmbitos da vida (urbanização das formas de existência, tecnificação do tráfico social e da comunicação).

Os teóricos da Escola de Frankfurt evidenciaram, muito antes da consolidação da

²⁶⁹ A avaliação de marca na Internet é feita através de programas-robôs que pesquisam quantas vezes determinada marca é citada nos mais variados sites de Internet, de notícias a blogs. Estes programas-robôs apresentam seus relatórios finais em quadros comparativos que em nada diferem de estudos estatísticos, sem avaliar o caráter dessas citações, ou seja, se são positivas ou negativas, boas ou más para a imagem da empresa.

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

A progressiva “racionalização” da sociedade depende, assim, da institucionalização do progresso científico e técnico. Na medida em que a ciência e a técnica penetram nos âmbitos institucionais da sociedade, transformando deste modo as próprias instituições, começam a se desmoronar as velhas legitimações. A secularização e o “desencantamento” das cosmovisões, com a perda que isso implica em sua capacidade de orientar a ação, e da tradição cultural em seu conjunto, são a outra face da crescente “racionalidade” da ação social, com resultados importantes na manutenção e aprofundamento da alienação do homem em relação ao seu mundo social. (HABERMAS, 1986, p. 54).

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

É exatamente por essa razão que a desregulamentação do trabalho, que estabelece relações “flexíveis” de contratação de mão-de-obra, não muda essencialmente o cenário econômico e social, muito embora traga profundas perturbações ao cotidiano dos indivíduos. Ainda que os trabalhadores atuem como “empresas dentro de empresas”, precisam se submeter às mesmas regras que orientam a relação entre a empresa e seus funcionários e, em alguns casos, como vimos, a normas ainda mais rigorosas de controle e identificação. Talvez a mudança mais evidente que este processo de desregulamentação do trabalho acarrete seja a fragilização das culturas organizacionais que, no passado, eram um importante fator de estabilização das empresas, isso porque os funcionários, obrigados a se submeter a condições de trabalho aviltantes, sem amparo e sob a ameaça permanente de demissão sem direitos, não pensam duas vezes quando encontram a oportunidade para mudar de emprego.

Embora tenham potencial para isso, as novas tecnologias de informação e

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

Por isso, é importante um estrito controle de todos os equipamentos que acessam a rede, bem como que tipo de informação esses equipamentos trafegam e com qual objetivo. Nesse sentido, qualquer trabalhador que acesse a rede fora da empresa só poderá fazê-lo através de terminais da empresa, previamente configurados para essa atividade. Daí resulta que massificar o acesso remoto aos sistemas da empresa resultaria na difusão de equipamentos que teriam que ser controlados, auditados e monitorados permanentemente, uma atividade difícil de executar quando o empregado não está localizado dentro dos muros da empresa.

A integração com pessoas ou empresas fora da companhia se dará de modo sistêmico, ou seja, através da interconexão de computadores previamente configurados para trocarem informações entre si, mediante o estabelecimento de determinadas chaves de interconexão em um fluxo de informação controlado e codificado, revelando, assim, que o avanço da racionalidade vislumbrado pelos teóricos da Escola de Frankfurt segue sua jornada de modo inabalável.

A pós-modernidade, que baseia suas premissas em um mundo cada vez mais “livre”, “individualista” e “flexível”, da mesma forma, não resiste à análise empírica. Crenças como as de Castells, para quem a empresa do futuro vai se organizar em torno do processo, terá hierarquia horizontal, vai gerir equipes e não pessoas e, entre outras coisas, promoverá informação, treinamento e re-treinamento dos funcionários em todos os níveis, ainda se encontram no território da fantasia e é provável que nunca saiam de lá.

A desregulamentação do trabalho e a produção “flexível” proposta por esta nova etapa do capitalismo, que muitos chamam de “informacional”, e que só se tornou possível em

função das novas tecnologias de informação, parecem ter uns poucos objetivos que são os de produzir em qualquer ponto do mundo onde a mão-de-obra seja mais barata e reduzir o número de trabalhadores ao mínimo necessário. Busca-se, em essência, a agilização dos processos de trabalho e a otimização da produção, utilizando, para isso, empregados com um perfil técnico, preparados para seguir determinações e na menor quantidade possível.

Esta realidade não é uma prática isolada. Huws assinala que:

Um interessante estudo empírico recentemente concluído no Canadá por Lavoie e Pierre Therrien explorou a relação entre a informatização e a estrutura do emprego. Seguindo Wolff e Baumol, estes pesquisadores dividiram as ocupações em cinco categorias: “trabalhadores do conhecimento”, “trabalhadores de gestão”, “trabalhadores da informação”, “trabalhadores de serviços”, “trabalhadores de bens” e concluíram que a categoria que mais tem crescido em associação com o avanço da informatização não foi, como se tem difundido pela mitologia popular, os “trabalhadores do conhecimento”, mas os “trabalhadores da informação” – aqueles que manipulam e usam a informação desenvolvida pelos “trabalhadores do conhecimento”. Isto dá certo suporte ao argumento de que a tendência à rotinização supera, em termos numéricos, a tendência rumo a um trabalho mais criativo, tácito e que exige multi-competências.²⁷⁰

O futuro - Ante a euforia daqueles que defendem o poder revolucionário da Internet, Mattelart vai assinalar que:

A noção de rede é o novo Proteu. A empresa-rede é promovida a símbolo do fim da contradição entre o trabalho e o capital que limitou a era industrial. Segundo a tese do sociólogo Manuel Castells, somente permanecem na competição os trabalhadores em rede erigidos como classe dirigente, porque portadores do “espírito do informacionalismo”. Esvazia-se assim o ciber mundo de seus agentes sociais e só se vê o processo de trabalho mediante a relação técnica. Ora, quer se queira isso ou não, o modo de desenvolvimento informacional continua a ser elaborado por, e colocado a serviço de, um conjunto de relações de propriedade com fins de acumulação e não o inverso.²⁷¹

Para Katz, a “revolução informacional” é movida, também, por inúmeras apropriações fraudulentas de dados que mereceriam melhor análise:

Os autores mais tecno-eufóricos desenvolveram também a teoria da “nova economia” para explicar que o capitalismo norte-americano se tornou a cúpula de uma “sociedade-rede” baseada na produção imaterial e independente do ciclo produtivo tradicional. Na “era do acesso” – descoberta por J.Rifkin – as redes substituem os mercados e as conexões têm maior valor que a propriedade. Aqueles que disponibilizam os conteúdos e os usuários dos sistemas substituem compradores e vendedores e a criatividade é a fonte de riqueza porque já não se comercializam bens físicos, mas conceitos e ativos intangíveis. Esta apresentação de um “capitalismo

270 HUWS, U. The making of a cybertariat: virtual work in a real world. New York: Monthly Review Press, 2003, p. 167

271 MATTELART, ^a História da sociedade da informação. São Paulo: Loyola, 2002, p. 152

cognitivo”, que marcaria o declínio da indústria e o “fim do trabalho”, não se apóia em evidências empíricas, nem em reflexões teóricas. É um exemplo das fantasias tecnológicas e da literatura de ficção que acompanham a difusão dos computadores.²⁷²

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

Aqueles que acreditam nesses mitos afirmam que os computadores corrigirão as desigualdades sociais, elevarão o nível de educação e reduzirão a angústia dos indivíduos à medida que a competência tecnológica amplie seu reinado a todas as áreas da vida social. Mas esses crentes não explicam porque esta expansão só produziu até agora terríveis regressões sociais e desequilíbrios econômicos.²⁷³

Obcecados pela “capacidade”, “inteligência” e “memória” dos computadores, os apóstolos da sociedade digital tendem a fetichizar estes aparelhos, dando a eles qualidades humanas, e esquecem que são instrumentos operados por indivíduos sob as regras, normas e processos do sistema capitalista de produção.

A “nova economia-rede” é uma especulação futurista que ignora o fundamento material de todo o processo produtivo e a própria revolução tecnológica. Seus promotores perdem de vista que para ingressar no universo das imagens simuladas é preciso construir telas de plástico com cabos de cobre e chips de silício. Desconhecem que a realidade virtual é um artifício, cuja construção requer aparelhos concebidos, fabricados e operados por indivíduos.²⁷⁴

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

Katz nos lembra que:

O conceito de revolução tecnológica é muito familiar à tradição marxista, que sempre analisou as inovações radicais em função das etapas de reorganização

272 KATZ, 2001, conforme acessado no endereço www.eptic.com.br, em 02/02/2007

273 Idem

274 Ibidem

e crises do capitalismo. Aplicando este conceito à realidade atual cabe discutir se esta revolução tecnológica é a segunda, a terceira ou a quinta da história, se converge ou não com um movimento descendente, se se sustenta na informática ou na biotecnologia, mas é totalmente errôneo negar sua existência.²⁷⁵

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

A difusão da informática potencializa o trabalho mental – que implica uma transformação do conhecimento existente – em comparação com o trabalho material, que não produz esse tipo de modificações. Katz acredita que esta incidência de atividades mentais se torna relevante porque as novas tecnologias ampliam o desenvolvimento do conhecimento, ou seja, da capacidade do homem de compreender a realidade. Mas o enriquecimento desta capacidade está evidentemente circunscrito pelas relações sociais restritivas vigentes, como as normas de uso de Internet das empresas bem o demonstram.

O que podemos esperar do futuro será o agravamento das contradições resultantes do embate entre tecnologias flexíveis e empresas normatizadas. A dinâmica objetiva do capitalismo conspira contra a ampliação do grau de liberdade de que necessitam os trabalhadores para desenvolver um tratamento inteligente da informação porque o princípio da lucratividade exerce uma pressão cega a favor da maximização da produção. Esta compulsão impede o favorecimento da qualidade em detrimento da quantidade e frustra um desdobramento das possibilidades do conhecimento.

O futuro nos trará, também, a constatação de que empresas que sustentam suas operações em sistemas que atuam de modo pré-programado, que precisam ser mantidos “estáveis” uma vez que integram inúmeras empresas em uma grande rede transacional, enfrentarão problemas de inovação decorrentes da pobreza comunicacional resultante dos bloqueios e do desestímulo à criatividade. E a julgar pelas campanhas “pró-inovação” que muitas empresas já estão fazendo – entre elas a IBM – é evidente que o apego à lógica dos sistemas, uma lógica que refuta a mudança, terá um impacto negativo no modo como algumas empresas evoluirão rumo ao futuro, abrindo espaço para competidores mais novos e inovadores.

275 Ibidem

Mas esta dinâmica também não nos permite antever mudanças radicais no sistema, pois, como está evidente, muitos competidores novos, mais “dinâmicos”, mais “inovadores”, ou são incorporados por gigantes – uma prática usual da IBM – ou se tornam, eles próprios, gigantes com dinâmicas de negócios similares às das empresas com as quais competiam em função da crescente homogeneização provocada pelas tecnologias de informação.

Ainda que o modelo “turbilhonário” da inovação, frequentemente apresentado em oposição ao modelo “mecanicista”, que divide e lineariza os diferentes atores da inovação, demonstre a importância dos fluxos comunicacionais que perpassam a longa cadeia interativa que vai do laboratório universitário aos serviços comerciais das empresas, implicando aberturas, circulação da informação, articulação, adaptação, flexibilidade, o que parece evidente é que sua adoção levaria à confrontação daquilo que faz a empresa capitalista o que é, abrindo espaço para processos de auto-gestão dos negócios que o capitalismo simplesmente não pode tolerar, pelo menos em seu estágio atual.

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

Acreditamos que essa condição cada vez mais secundária do indivíduo em relação aos processos laborais tende a agravar o caráter alienante do trabalho, mas traz, junto com ela, o agravamento da dependência das empresas em relação a suas infra-estruturas tecnológicas que, muito mais do que a força humana de trabalho, estão se transformando no ponto mais crítico do negócio. Hoje, uma infra-estrutura técnica problemática pode resultar no comprometimento do negócio em curto espaço de tempo, o que revela que, em certo sentido, as empresas tornaram-se reféns da técnica.

Esse aspecto torna-se evidente quando notamos que os bloqueios aos conteúdos ²⁷⁶

276 Pornografia, webmails, messenger e Orkut.

promovidos pelas empresas têm como justificativa não só a garantia da produtividade dos empregados mas, principalmente, a integridade dos sistemas. Os funcionários não podem acessar o que bem entendem, pois isso poderia comprometer o desempenho dos sistemas que mantêm as atividades operacionais.

Lojkine pressupõe que os controles exercidos pelas empresas através de seus sistemas de informação – existente em 100% das companhias consultadas nesta pesquisa e na maioria daquelas ouvidas na amostra do CETIC – provocam uma reação geral de “recolhimento e apatia”, que limita a predisposição das pessoas em contribuir com o desenvolvimento da empresa para a qual atuam. Mas este processo alienante que Lojkine nota em meio às empresas que espionam seus funcionários não pode ser atribuído exclusivamente ao uso das tecnologias da informação. Esta alienação, esta ruptura afetiva entre o trabalhador e a atividade que exerce é, de fato, anterior às tecnologias da informação e tem origem no processo de divisão do trabalho e especialização dos trabalhadores.

Para Mészáros, a alienação surge como um divórcio entre o individual e o social, o natural e o autoconsciente; a atividade é atividade alienada quando assume a forma de uma separação ou oposição entre “meios” e “fim”, entre “vida pública” e “vida privada”, entre “ser” e “ter” e entre “fazer” e “pensar”. E muito embora não possamos atribuir a alienação ao advento das novas tecnologias da informação, o que parece ocorrer é que essas técnicas intensificam a oposição entre meios e fins, público e privado, fazer e pensar.

Preencher cotidianamente uma planilha com dados numéricos que vão alimentar um sistema produtivo não é algo que possamos definir exatamente como produção de veículos, lápis, roupas ou qualquer outro bem. Ser impedido de acessar o site de seu banco, visitar o site de sua universidade, enviar mensagens aos amigos combinando um encontro após o trabalho é uma clara distinção entre público e privado. Realizar diariamente as mesmas tarefas, as mesmas conferências, atuando como um “sistema auxiliar” dos sistemas informatizados de produção, é evidentemente uma clara distinção entre fazer e pensar.

Nesse sentido, os sistemas informatizados de comunicação se transformam na corporificação de uma força externa que confronta não apenas os indivíduos, mas a própria empresa, como um poder hostil e potencialmente destrutivo. Hoje, estes sistemas ditam os modos como as coisas são feitas e seus aspectos normativos não podem sequer ser

questionados porque se ruírem todo um modo de fazer as coisas será comprometido. A “sociedade em rede” preconizada por alguns teóricos parece resumir-se a isto: sistemas e mais sistemas integrados, que trafegam informações que fazem funcionar outros sistemas, máquinas e trabalhadores, todos submetidos às normas de produção, sem qualquer poder para questionar o todo.

Soares reforça esta visão quando nos lembra que

(...) a sociedade global está cada vez mais articulada pelo utilitarismo, pragmatismo, behaviorismo e positivismo. As malhas científicas e tecnológicas tecidas pelas instituições, organizações, empresas e mercados organizam-se segundo os requisitos de uma lógica matemática conduzida em função dos ganhos materiais, do lucro imediato e volumoso. Trata-se de uma espécie de hegemonia da razão instrumental que elimina o homem e o sentimento de humanidade solidária. A máquina – afirma Ianni²⁷⁷ – expeliu o maquinista; está correndo cegamente no espaço. No momento da consumação, a razão tornou-se irracional e embrutecida.²⁷⁸

É possível que seja justamente essa intensificação do trabalho que leve parte dos funcionários a buscarem no uso recreativo da Internet uma porta de saída de uma realidade que já os excluiu. Assim, ao usarem a rede para transmitir pornografia, trocar mensagens de caráter anedótico, “gastar” o tempo da empresa em conversas inúteis com conhecidos e até desconhecidos, os trabalhadores demonstrariam não uma ação contra um sistema opressivo, mas a opção pela alienação, pela fuga, pela recusa, uma postura que sequer poderia ser chamada de política porque seria desarticulada, oportunista e individualizada.

E ainda que o caráter alienante das relações de trabalho possa explicar comportamentos como este, há quem acredite que a visita a um site pornográfico, a troca de mensagens pessoais, a conversa distraída e irreverente pela Internet são atos políticos de confrontação dos sistemas. Bourdieu é um deles:

A submissão a certos fins, significações ou interesses transcendentais, quer dizer, superiores e exteriores aos interesses individuais, raramente é efeito de uma imposição imperativa e de uma submissão consciente. Penso que o oposto também será verdadeiro: as pequenas ações que fazemos para confrontar os sistemas que nos oprimem muitas vezes são inconscientes também.²⁷⁹

No entanto, cabe questionar se pequenas ações como tentar burlar o sistema de monitoração da empresa para acessar o Orkut podem transformar a realidade, tornando estes sistemas opressivos em ferramentas de comunicação e interação humanas. Percorrido este

²⁷⁷ E antes de Ianni, Horkheimer.

²⁷⁸ SOARES, I. Sociedade da informação ou da comunicação? São Paulo: Cidade Nova, 1996, p. 26

²⁷⁹ BOURDIEU, P. O poder simbólico. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2005, p. 166

caminho, constatamos que Marcuse parecia mesmo prever como seria a comunicação em rede muito antes de conhecê-la:

Eis a contradição interna dessa civilização: o elemento irracional de sua racionalidade. É o totem de suas realizações. A sociedade industrial que faz suas a tecnologia e a ciência é organizada para a dominação cada vez mais eficaz do homem e da natureza, para a utilização cada vez mais eficaz de seus recursos.²⁸⁰

O acerto dessa visão reside no fato de que ela se recusa a aceitar a ilusão de que as técnicas possam, por si só, revolucionar ou transcender a lógica que as criou. Ao analisar a ideologia da sociedade industrial, Marcuse vai assinalar que o universo capitalista é um universo racional que, pelo simples peso e aptidões de seu aparato, bloqueia toda possibilidade de fuga. (MARCUSE, 1969, p.81). Essa constatação parece ainda mais válida para a moderna sociedade informacional que, assim como sua predecessora, bloqueia também toda a possibilidade de fuga, mas o faz com uma eficácia sem precedentes.

280 MARCUSE, 1969, p. 36

Bibliografia

- ADORNO, T. & HORKHEIMER, M. Dialética do esclarecimento. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1985.
- ANTUNES, R. Os sentidos do trabalho. São Paulo: Boitempo, 2005.
- BALBONI, M. (Coordenadora) Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e da comunicação no Brasil. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2007.
- BAUMAN, Z. Globalização, as consequências humanas. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1999.
- BERGER, P. A construção social da realidade. Petrópolis: Vozes, 1973.
- BERNARDO, J. Democracia totalitária: teoria e prática da empresa soberana. São Paulo: Cortez, 2004.
- BOLAÑO, C. Indústria cultural, informação e capitalismo. São Paulo: Hucitec, 2000.
- BOLTER, J. & GRUSIN, R. Remediation. Cambridge: MIT Press, 2000.
- BORGES, J. El oro de los tigres, Obras completas. Buenos Aires: Emecé, 1989.
- BOURDIEU, P. O poder simbólico. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2005.
- BURNETT, R & MARSHALL, D. Web Theory. Nova York: Routledge, 2004.
- CASTELLS, M. A Galáxia da Internet. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 2003.
- CASTELLS, M. Internet e sociedade em rede, in MORAES, D. (Org.) Por uma outra comunicação. Rio de Janeiro: Record, 2003.
- CASTELLS, M. A sociedade em rede. São Paulo: Paz e Terra, 2005.
- CASTELLS, M. Inovação, liberdade e poder na era da informação, in MORAES, D. (Org) Sociedade Mediaticizada, Rio de Janeiro: Mauad X, 2006.
- CHANLAT, J.F. Por uma antropologia da condição humana nas organizações, in O indivíduo na organização, dimensões esquecidas. São Paulo: Atlas, 1996.
- CHESNAIS, F. A mundialização do capital. São Paulo: Xamã, 1996.
- CLEGG, S. Poder, linguagem e ação nas organizações, in CHANLAT, J. (Org.) O indivíduo na organização, dimensões esquecidas. São Paulo: Atlas, 1996.
- COSTA, M. Sociologia: Introdução à Ciência da Sociedade. São Paulo: Editora Moderna, 1997.
- COSTA, M. C. Ficção, comunicação e mídias. São Paulo: Editora Senac, 2002.
- COSTA, M. Censura em Cena. São Paulo: Imprensa Oficial, 2006.
- COULDRY, N. The digital divide, in GAUNTLETT, D. & HORSLEY, R. (Orgs). Web Studies. New York: 2004.

- DEJOURS, C. Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações, in CHANLAT, J. O indivíduo na organização. São Paulo:Atlas, 1996.
- DELEUZE, G. & GUATTARI, F. Mil platôs: capitalismo e esquizofrenia. Rio de Janeiro: Editora 34, 1995.
- DUARTE, E. Por uma epistemologia da comunicação, in LOPES, M. (Org.) Epistemologia da Comunicação. São Paulo: Loyola, 2003.
- DUARTE, J. e BARROS, A. (Orgs). Métodos e Técnicas de Pesquisa em Comunicação. São Paulo: Atlas, 2006.
- ELLUL, J. The Technological Society. New York: Vintage Books, 1964.
- ENGELS, F. Sobre o papel do trabalho na transformação do macaco em homem, in Marx e Engels. Textos. São Paulo: Edições Sociais, 1977.
- ENGELS, F. & MARX, K. O manifesto comunista. Porto Alegre: LP&M Editores, 2001
- ENRIQUEZ, E. Imaginário social, recalçamento e repressão nas organizações. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1974.
- FINLAY, M. Powermatics: a discursive critique of new communications technology. London: Routledge & Kegan Paul, 1987.
- FLEURY, M.T. & FISCHER, R. (Orgs.) Cultura e poder nas organizações. São Paulo: Atlas, 1996.
- FORD, H. Today and Tomorrow. New York: Productivity Press, 2003.
- FOUCAULT, M. Microfísica do poder. Rio de Janeiro: Graal, 1979.
- FOUCAULT, M. Vigiar e Punir. Petrópolis: Vozes, 1987.
- FOUCAULT, M. A ordem do discurso. São Paulo: Loyola, 2006.
- GUERRA, M. Poder, Cultura e Comunicação Organizacional, trabalho apresentado ao Núcleo de Pesquisa em Relações Públicas e Comunicação Organizacional no Intercom 2006.
- HABERMAS, J. Ciência e técnica como ideologia. Madrid: Tecnos, 1986.
- HABERMAS, J. A nova intransparência. São Paulo: Cebrap, 1987.
- HABERMAS, J. Racionalidade e comunicação. Lisboa: Edições 70, 1996.
- HALL, S. A identidade cultural na pós-modernidade. Rio de Janeiro: DP&A, 2003.
- HARDT, M e NEGRI, A. Império. Rio de Janeiro: Editora Record, 2006.
- HARVEY, D. Condição pós-moderna. São Paulo: Loyola, 2005
- HASSARD, J. Tempo de trabalho, outra dimensão esquecida nas organizações, in CHANLAT, J. O indivíduo nas organizações. São Paulo: Atlas, 1996.
- HORKHEIMER, M. Crítica da razão instrumental. Buenos Aires: Sur, 1973.
- HORKHEIMER, M. Teoria Crítica. Buenos Aires: Amorrortu, 2003.

- HUWS, U. The making of a cybertariat: virtual work in a real world. New York: Monthly Review Press, 2003
- IANNI, O. Teorias da Globalização. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2000.
- INNIS, H. The bias of communication. Toronto: University of Toronto Press, 2006.
- JOSEPH, I. Erwing Goffman e a microsociologia. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2000.
- JUNG, C. Tipos psicológicos. Petrópolis: Vozes, 1991.
- KATZ, C. Mito e realidade da revolução informática. Aracaju: UFS, 2001, artigo publicado no site EPTIC (Economia Política das Tecnologias da Informação e Comunicação), no endereço www.eptic.com.br, acessado em abril de 2006.
- KUMAR, K. Da sociedade pós-industrial à pós-moderna. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1997
- LEVY, P. Cibercultura. São Paulo: Editora 34, 1999.
- LEVY, P. O que é o virtual? São Paulo: Editora 34, 1999.
- LINHART, D. A desmedida do capital. São Paulo: Boitempo, 2007.
- LOBOS, J. (Org.) Comportamento Organizacional. São Paulo: Atlas, 1978.
- LOJKINE, J. A revolução informacional. São Paulo: Cortez, 2002.
- LOPES, M. Uma metodologia para a pesquisa das mediações. In Mídias e Recepção. São Leopoldo: Unisinos, 2000.
- LOPES, M. (Org.) Epistemologia da comunicação. São Paulo: Loyola, 2003.
- LOPES, M. Pesquisa em comunicação. São Paulo: Loyola, 2003.
- MARCUSE, H. A ideologia da sociedade industrial. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1969.
- MARSHALL, D. New Media Cultures. London: Arnold, 2004.
- MARTÍN-BARBERO, J. Retos a la investigación de comunicacion em America Latina, in Revista Comunicación y Cultura, N° 9. Mexico: UAM-Xochimilco, 1994.
- MARTÍN-BARBERO, J. Tecnicidades, identidades, alteridades: mudanças e opacidades da comunicação no novo século, in MORAES, D. (Org). A Sociedade Midiatizada. Rio de Janeiro: Mauad X, 2006.
- MARX, K. O Capital. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1975.
- MARX, K. Introdução à contribuição para a crítica da economia política. São Paulo: Editorial Abril (Os pensadores), 1982.
- MARX, K. Manuscritos Econômico-Filosóficos. São Paulo: Boitempo, 2004.
- MARX, K. Crítica à filosofia do direito em Hegel. São Paulo: Boitempo, 2005.
- MARX, K. & ENGELS, F. A ideologia alemã. São Paulo: Boitempo, 2004.
- MATTELART. A. Los nuevos escenarios de la comunicación internacional. Barcelona: Generalitat

de Catalunya, 1994.

MATTELART, A. História da Sociedade da Informação. São Paulo: Loyola, 2002.

McLUHAN, M. Guerra e paz na aldeia global, apud IANNI, O. Teorias da Globalização. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2000.

McLUHAN, M. Os meios de comunicação como extensões do homem. São Paulo: Cultrix, 2005.

MÉSZÁROS, I. A teoria da alienação em Marx. São Paulo: Boitempo, 2006.

MORAES, D. A tirania do fugaz. In MORAES, D. (Org.) Sociedade Midiatizada. Rio de Janeiro: Mauad X, 2006.

MORAIS, P. Comunicação, tecnologia e destino humano. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1972.

MOTTA, F. Teoria das Organizações, Evolução e Crítica. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

NORONHA, D. (Org). Manual para apresentação de dissertações e teses. São Paulo: ECA/USP, 2003, conforme acessado no site www.eca.usp.br em abril de 2007.

O'BRIEN, J. & SHAPIRO, E. Doing it on Internet, in GAUNTLETT, D & HORSLEY, R. Web Studies. New York: Oxford Press University, 2004.

OHNO, T. O sistema Toyota de produção. Porto Alegre: Bookman, 1997.

PAULINO, R. Comunicação e Trabalho. São Paulo: Anita Garibaldi, 2001.

PUTNAM, Linda L. et ali. Communication theory and organizational communication: multiple perspectives. In: JABLIN, F.M et. alli (orgs). Handbook of organizational communication. In interdisciplinary perspective. Newbury Park: Sage Publications, 1987.

RICHARDSON, R. Pesquisa social: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 2007.

ROSA, M e ARNOLDI, M. A entrevista na pesquisa qualitativa. Belo Horizonte: Autêntica, 2006.

SAAD, E. Estratégias para a mídia digital. São Paulo: Senac, 2003.

SANTOS, T. O impacto das novas tecnologias nas subjetividades contemporâneas e suas relações com a comunicação e a solidão, artigo publicado na Compós em 2000.

SARTRE, J.P. Esboço para uma teoria das emoções. Porto Alegre: LP&M, 2007.

SENNET, R. A Cultura do Novo Capitalismo. Rio de Janeiro: Record, 2006.

SFEZ, L. Crítica da comunicação São Paulo: Loyola, 1994.

SHAFF, A. O marxismo e o indivíduo. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1967.

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

SODRÉ, M. Eticidade, campo comunicacional e midiaticização, in Moraes, D. (Org). A Sociedade Midiatizada. Rio de Janeiro: Mauad X, 2006.

STUMPF, I. & WEBER, M. Comunicação e Informação: conflitos e convergências, in LOPES. M.

(Org) Epistemologia da Comunicação. São Paulo: Loyola, 2003.

TAYLOR, F. Princípios de administração científica. São Paulo: Atlas, 1995.

TENÓRIO, F. Tecnologia da informação transformando as organizações e o trabalho. Rio de Janeiro: FGV, 2007.

TRAGTENBERG, M. Burocracia e ideologia. São Paulo: Editora Unesp, 2006.

WAKEFORD, N. Developing methodological frameworks for studying the world wide web. In GAUNTLETT, D. & HORSLEY, R. Web Studies. New York: Oxford University Press, 2004.

WEBER, M. Metodologias das Ciências Sociais. São Paulo: Cortez, 2001.

WEBER, M. Ensaios de sociologia. Rio de Janeiro: LTC, 2002.

WEBER, M. Economia y Sociedad. Ciudad de Mexico: Fondo de Cultura Economica, 2004.

WEBER, M. A ética protestante e o espírito do capitalismo. São Paulo: Martin Claret, 2006.

WIENER, N. Cibernética e sociedade. São Paulo: Cultrix, 1954.

Outras referências bibliográficas

ALLAN, R. A history of the personal computer: the people and the technology. Ontario: Allan Publishing, 2001.

FERKISS, V. O homem tecnológico. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1972.

GINZBURG, C. Mitos, emblemas e sinais. São Paulo: Cia. das Letras, 1989.

GURAK, L. Internet studies in the twenty-first century, in GAUNTLET, D & HORSLEY, R. Web Studies. New York: Oxford University Press, 2004.

MORGAN, G. Imagens da Organização. São Paulo: Atlas, 1996.

PIGNATARI, D. Informação, linguagem, comunicação. Cotia: Ateliê Editorial, 2003.

RIBEIRO, F. Hayek e a teoria da informação, uma análise epistemológica. São Paulo: AnnaBlume, 2002.

RODRIGUES, A. Reflexões sobre o ensino de controle na graduação no Brasil, tese de doutorado em Engenharia Elétrica apresentada à Universidade Federal de São Carlos (SP), 2002.

ROMAN, A. Tonal e Modal: as duas instâncias vivenciais do mundo do trabalho, tese de doutorado apresentada pelo autor para obtenção do título de doutor em Ciências da Comunicação pela Escola de Comunicação e Artes da USP, em 2003.

WOLF, M. Teoria das comunicações de massa. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

Outras referências

CABRAL, A. Para uma crítica ao ideal tecnocrático, artigo publicado no endereço

http://www.achegas.net/numero/doze/alexandre_cabral_12.htm e acessado em 15/06/2006.

CAPISTRÁN, J. Impressão digital: vigilância e segurança panóptica na sociedade da informação. Artigo publicado no site Cibersociedad, em abril de 2006 e acessado em 27/12/2006.

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

Internet usage statistics, publicadas no site www.Internetworldstats.com/stats.htm, acessada em 06/06/2007.

LIRA, W. Impactos da tecnologia da informação nas organizações, conforme acessado em http://www.fecap.br/adm_on-line/art0404/revista0404.pdf, em 12/03/2005, em 27/08/2006 e 12/06/2007.

MORAES, P. Projetos SAP e Gerenciamento de Comunicação, in Revista ASUGNews maio/junho de 2007.

OROZCO, G. Da interação à interatividade. Palestra proferida na Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo, em 07/06/2006.

PINHEIRO, L. Informação, esse obscuro objeto da ciência da informação, conforme acessado no endereço www.unirio.br/morpheus-on-line/Numero04-2004/lpinheiro.htm em 09/07/2007.

Revista Informática Hoje, edição de N° 590, de setembro de 2006.

SANTOS, C. O livro na era da tecnocracia, artigo publicado no endereço http://www.ufpe.br/hipertexto2005/TRABALHOS/CARLOS_ROBERTO_RODIGUES_DOS_SANTOS.htm e acessado em 22/08/2007.

“Segurança em IT: Guia Prático Para Manter Informações IBM Seguras” - Folder publicado pela área de Comunicação da IBM e distribuído aos funcionários da empresa durante encontros anuais para a difusão de normas de segurança no que diz respeito ao uso das tecnologias da informação. (Sem data de publicação ou local de publicação), IBM Brasil.

Anexos

1. Transcrição das entrevistas com gestores de TI
2. Normas de segurança da informação da IBM
3. E-mail enviado às áreas de comunicação das empresas solicitando a entrevista

MAMAN, Armando.

O impacto da comunicação em rede nas relações de trabalho capitalistas: um estudo sobre liberdade, poder e Internet na organização privada. São Paulo, 2008. Dissertação (Mestrado) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo.

Anexo I – Transcrição das entrevistas com os gestores de TI ²⁸¹

Entrevista 1

1. Quantos funcionários atuam na organização e quantos deles têm acesso à Internet?

Hoje são aproximadamente 450 funcionários. Desse total, cerca de 200, entre funcionários e professores, podem usar computador no dia a dia. Esses 200 têm acesso a uma rede interna, uma intranet da instituição, e, também, acesso à Internet.

2. Então o acesso à Internet se dá através da intranet?

Então, a intranet é na verdade um sistema que a mantenedora colocou para os funcionários, funcionários e professores. Esse sistema pode ser acessado por todos os 450 funcionários, mas na verdade só é acessado por 200 funcionários e professores, sendo que o acesso à Internet se dá através desse sistema.

3. Quem tem e-mail corporativo?

Disponibilizamos o e-mail corporativo para todos esses 200, que podem usar o computador no dia-a-dia, mas perguntamos antes se a pessoa vai usá-lo. Caso contrário, não é concedido. Tínhamos uma política de obrigar todos ao uso do e-mail corporativo da empresa, mas isso não funcionou porque nem todos usam. O que ocorreu é que disponibilizamos a todos, mas muitos caíram em desuso e por uma questão de orçamento resolver ativar só os daqueles que usam. No setor administrativo, todos são obrigados a usar o e-mail corporativo; já o corpo docente pode usar ou não, a critério de cada um.

4. Para acessar a rede a pessoa tem algum cadastro especial?

Sim, todos têm que ter cadastro, usuário e senha, de acordo com as normas.

5. O que determinam as normas de uso da Internet para o público interno?

Não tínhamos normas, na verdade. Seguíamos as orientações da mantenedora. O que ocorre é

²⁸¹ A transcrição das entrevistas preservou o modo como os entrevistados se expressaram, sem alterações ou correções de nenhum tipo, exceto aquelas destinadas a suprimir referências às empresas onde eles atuam, que aparecem citadas como Empresa ou Empresa 1, 2, 3 e 4 quando estamos falando de grupos empresariais. Sempre que necessário, procurei traduzir o jargão técnico utilizado por alguns gestores de TI através de notas de rodapé.

que a mantenedora, por exemplo, tem horário fixo para almoço e o uso da Internet era liberado nesse horário. Aqui não tem, cada um faz seu horário de almoço, dependendo do departamento; então, o critério usado pela mantenedora não servia. Por isso, aqui, o acesso é travado para todos e quando há uma mudança, enviamos um comunicado para os e-mails dos usuários. Ah, “a partir de agora, vai ficar liberado o site X”, então você manda para todos os usuários que têm acesso, e esta é a forma de comunicação de mudanças no uso da Internet.

6. Então não há uma norma estabelecida, escrita?

Escrita, estabelecida, não. Tem um procedimento que adotamos que vem da mantenedora, mas, para os funcionários, não há a explicitação da norma. As pessoas sabem que a ferramenta é somente para o trabalho, que devem usar com cautela o e-mail da organização, essas coisas. Na verdade há um termo que assinamos nos comprometendo a garantir a segurança da informação, mas é um termo básico, mas posso dizer que não há um controle rigoroso disso, ou seja, monitoração de uso, essas coisas.

7. Você já disse que os webmail não são bloqueados, mas há sites bloqueados. Pode me dar um exemplo de alguns?

Sim, Orkut é travado, MSN é travado, sites de pornografia são travados.

8. Mas como a organização sabe que são sites pornográficos?

Na verdade, programamos o sistema para bloquear sites que contenham determinadas palavras, tanto nas URLs²⁸², palavras como sexo ou drogas, quanto no próprio site, ou seja, bloqueamos muito mais sites com pornografia, essas coisas. A mantenedora instalou o web security²⁸³ e esse sistema permite todo um monitoramento, ou seja, sabemos o horário que entrou, o que acessou, quanto tempo acessou, o que viu. O sistema registra todas as URLs acessadas. Então há um funcionário que faz o monitoramento diário, verificando o que as pessoas acessaram. Verificamos o que as pessoas acessaram, normalmente o que vai para um “black list” a partir de ação do próprio sistema. Aí, conforme o conteúdo da página,

282 URL (de *Uniform Resource Locator*), em português *Localizador Uniforme de Recursos*, é o endereço de um recurso (um arquivo, uma impressora etc.), disponível em uma rede; seja a Internet, ou uma rede corporativa, uma intranet.

283 O web security é outro nome para “firewall”. Este sistema monitora o tráfego de Internet e faz a verificação de todo arquivo para checagem de vírus, o que permite maior segurança no recebimento de mensagens através de outros web mails que não o controlado pela empresa.

bloqueamos a possibilidade de um novo acesso a esse conteúdo. Aí, como temos os registros de todos os usuários, conseguimos saber exatamente o autor do acesso indevido e esse usuário é notificado de que o site que ele acessou era inadequado e foi bloqueado. Ou seja, dizemos “você acessou o conteúdo X, que não é apropriado para o ambiente de trabalho” e a notificação é essa. Não há uma postura de fazer alarde ou punir o funcionário, é mais orientação e o bloqueio do site que foi acessado.

9. Há alguma informação de que a pessoa está tentando acessar sites inapropriados?

Aparece apenas a frase “acesso negado”.

10. Por que a organização entendeu que esses controles eram necessários?

Bem, aqui é uma instituição de ensino. Os pais nos questionaram bastante uma vez que o acesso dos alunos à Internet também não era controlado, então você tem na Internet palavras que para a gente tinham um determinado sentido, como “Barbie”, por exemplo, ou “Barbie e Ken”, por exemplo, e as crianças do ensino fundamental acessaram esse site e descobrimos que era um site pornográfico. O início de todo esse processo foi estabelecer um controle para os alunos. E aí não tínhamos esse monitoramento para os funcionários. Depois que implementamos esse monitoramento para os alunos e expandimos para os funcionários, nós vimos a necessidade mesmo porque alguns funcionários ficavam a maior parte do tempo na Internet; num momento em que o Orkut era liberado, havia funcionários que ficavam três horas ou mais no Orkut e aí a produtividade caiu, a produtividade administrativa.

11. As pessoas que têm acesso à Internet podem usar programas de comunicação como chat, messenger, entre outros?

Teve um tempo que sim. Há um ano atrás, por exemplo, o acesso era livre. Hoje, o acesso a esses programas só com autorização da direção. Mas houve um tempo em que era permitido. Então o jornalista da organização tem acesso, o pessoal do grêmio, por exemplo, os alunos, eles têm acesso (somente os do grêmio) e o pessoal do suporte. Ninguém mais.

12. Programas como skype, por exemplo, podem ser usados?

Não. Hoje a pessoa pode usar o e-mail corporativo; além disso, para funcionários e professores liberamos o uso de web mails como Yahoo e Hotmail e alguns outros. Há um

tempo atrás eram todos bloqueados. Mas depois implementamos o sistema de web security e liberamos o uso desses e-mails. Já o Skype, quem tem acesso, na verdade, quando é necessário, é a direção da organização. O colégio implementou o sistema VOIP²⁸⁴ também, ou seja, dentro da própria rede da organização é tudo VOIP.

13. Houve casos de punições?

Apenas advertências, nunca uma punição como suspensão ou demissão.

14. Você tem estimativa da quantidade de e-mail que a organização recebe?

Hoje temos problema grande com spam²⁸⁵. Eu, por exemplo, recebo cerca de 100 e-mails por dia, ou seja, quando abro minha caixa postal pela manhã tem ali 100 e-mails que chegaram de madrugada, sendo que 70% disso, ao menos, é spam. Isso acontece nas caixas postais dos demais usuários. A própria mantenedora tem estudado um mecanismo para conter esse fluxo de e-mails não desejados. Dentro de alguns meses vamos instalar uma nova ferramenta, desta vez para controle do spam. O que acontece é que a ferramenta de e-mail é importante para nós porque temos uma comunicação com a família do aluno via e-mail. O e-mail é um meio de comunicação com a família. Começamos aos poucos, há um tempo atrás, e agora está bem divulgado e a receptividade foi grande. Só que então todas as pessoas, 2.500 famílias e os 3.500 e-mails cadastrados, recebem o endereço eletrônico do colégio. Isso faz com que o e-mail do colégio comece a circular por listas de distribuição capturadas na Internet e entre no circuito de empresas que enviam spam. Tanto que tínhamos outro e-mail, mas mudamos e agora vai continuar assim, mas estamos buscando novas ferramentas para conter o recebimento de spam.

15. Está previsto acesso remoto à rede da empresa, para pessoas que estão fora da organização?

Sim, isso é possível. De qualquer lugar do mundo, a pessoa pode acessar seu e-mail através de uma página específica, com usuário e senha. Não tem os mesmos recursos da ferramenta que ela usa internamente, mas pode acessar seu e-mail estando fora da empresa.

²⁸⁴Voz sobre Internet protocol (Voice over Internet protocol), que permite ligações telefônicas, por voz, com tráfego pela Internet, a um custo reduzido e fora dos circuitos das empresas de telefonia tradicionais, um método igual ao usado pelo Skype. Mas o Skype permite conexões com o mundo e a rede interna da organização permite conexões apenas entre unidades.

²⁸⁵SPAM são e-mails não solicitados, que normalmente vendem produtos e serviços ou convidam a visitar sites, muitos deles com pornografia

16. E as regras de uso são as mesmas?

Sim, são as mesmas. Mas como não há essas regras rígidas, o uso vai da consciência de cada funcionário, realmente.

17. Esse sistema web security oferece o que à organização?

Bem, esse sistema faz todo o filtro de quem acessou e o que acessou, mas não funciona como firewall²⁸⁶. Anti-spam temos um, mas fica apenas na mantenedora.

18. Vocês fazem auditoria de segurança da informação, ou seja, verificam o uso que os funcionários fazem da informação da empresa?

Então, hoje não fazemos isso de forma indiscriminada. Há sim, o seguinte: um determinado funcionário apresentou certo problema, então este funcionário passa a ser monitorado, com verificações periódicas acerca do que ele vem trafegando Internet, ou seja, que e-mails ele recebe, quais manda, assim como o conteúdo. Essa monitoração nunca se transforma em punição, mas sempre em orientação.

19. Você disse que a organização tem um relacionamento com os pais de alunos via Internet. Como você vê o uso da Internet para o negócio da organização?

Sentimos que o volume de papel em uma escola é muito grande. São 3.500 alunos. Nem sempre os pais têm o contato com a escola no dia-a-dia porque quem vem buscar é a babá, a empregada, o tio ou o vizinho, a avó ou avô. Depois que adotamos o e-mail como meio de comunicação com a família, melhorou bastante o relacionamento. O pai nos autoriza a enviarmos um e-mail para seu endereço e a partir daí estabelecemos esse contato. A comunicação é instantânea. Temos um retorno positivo, temos retorno negativo, tudo de forma imediata. Com a circular impressa, o retorno dos pais era mais incerto e muitas vezes não sabido. Nosso contato via e-mail é bastante objetivo. Não adianta ficar floreando. Dizemos assim: “Você tem reunião sobre o desempenho do seu filho tal dia, tal hora, na sala tal”. Esse é o formato da comunicação. Às vezes recebemos solicitação de cadastramento de e-mail de avó ou tio ou mudança de endereço. Essa informação chega na área responsável e ali é checada através de uma consulta prévia por telefone. Não fazemos alterações sem essa checagem prévia. Dessa forma, tanto o retorno positivo quanto negativo é muito rápido.

²⁸⁶ Se o sistema faz controle de acessos, é um “firewall”

Fizemos um portal, por exemplo, onde inserimos um “Fale conosco”. E os pais que moram na região de São Paulo, onde está a maioria de nossos alunos, se manifesta através de elogios, sugestões.

20. Os pais têm acesso às notas dos alunos via Internet?

Sim, os alunos não gostam muito. Os pais têm acesso aos registros escolares dos filhos via Internet, tudo o que eles fazem no dia, a agenda das atividades, por exemplo, “o seu filho foi para a enfermaria” ou “foi advertido porque não veio à escola com o uniforme adequado” ou “seu filho brigou com um colega de classe”, ou seja, tudo isso é registrado. Depois do período da manhã tem uma equipe que lança isso nos registros dos alunos já no período da tarde. Dependendo do acontecimento, o lançamento pode ser simultâneo ao acontecimento e aí os pais conseguem acessar no final do dia ou no dia seguinte. E muitos pais têm e usam esse acesso. Há outros serviços: agora implementamos a segunda via de boleto bancário para pagamento da mensalidade, lista de aniversariantes do mês, horário de aula, boletim e outros serviços também.

21. Do ponto de vista dos alunos você teve algum feed back? Porque a vida diária dele está lá, toda controlada.

Tem aluno que gosta e não se importa. No começo, eles não acreditavam que o serviço ia funcionar ou que os pais acessariam as informações, mas logo perceberam que o serviço é uma ferramenta de controle, qualquer coisa que aconteça, o supervisor avisa ao aluno: “Seu nome vai para o seu registro de ocorrência”, o que ajuda a inibir problemas. Mas não é algo que agride os alunos.

22. Você acha que o comportamento deles melhorou em função dessa ameaça ou segue sendo igual ao usual?

Acho que melhorou um pouco sim, porque só a ameaça do registro on-line de um comportamento inadequado acaba inibindo problemas. Mas esse sistema é menos para ameaçá-los e mais para informar aos pais sobre o que anda acontecendo. Antigamente, tudo isso era informado na agenda do aluno, através de um bilhetinho que, muitas vezes, não era entregue aos pais porque a agenda seguia para a casa do aluno na mochila do aluno. Ainda temos a agenda, mas ela não é mais usada para reportar casos de acidentes, indisciplina, notas

baixas, essas coisas.

23. Você já checkou se existe uma comunidade no Orkut com o nome da escola?

Sim existem muitas. Nós até já utilizamos o Orkut a nosso favor. E não adianta ignorar. Não é que o colégio ignore estas novas formas de comunicação, é que no dia-a-dia dos funcionários e alunos usarem aqui, durante a aula ou durante o trabalho, não é o recomendável. A instituição já fez uma ação de marketing, usando o nome da instituição, no MSN, porque sabemos que os alunos utilizam muito o MSN. Utilizamos essa ferramenta como forma de marketing, divulgação da escola. No Orkut, sabemos das comunidades que existem e as monitoramos. Sabemos que há coisas tanto positivas quanto negativas. Quando é muito ofensivo, solicitamos a alguém que retire. Quando ofende outras pessoas, a honra. Isso já aconteceu.

Usamos esses sites para divulgar os eventos do colégio. Tem uma troca de informação entre os antigos alunos e os atuais alunos. Mas para usar o Orkut em sala de aula, não. Mas blogs, por exemplo, usamos. Há aula de blog. Alunos do oitavo ano, por exemplo, têm aula sobre como criar um blog. O professor especifica o endereço, informa em que sala vai acessá-lo, os dias, por quanto tempo e o acesso é liberado para essas aulas, mas não fica liberado o tempo todo. Dessa forma, liberamos blogs, determinadas páginas na web (por exemplo as que falam sobre drogas), ou às vezes vai trabalhar sobre orientação sexual, por exemplo, os sites são liberados para essas aulas exclusivamente, são monitorados, tem professor junto dos alunos, tem instrutor de informática, todos juntos para controlar o uso pelos alunos para direcionar todos esses conteúdos. O colégio faz uma filtragem da pesquisa. Não libera totalmente a Internet, mas apenas alguns sites previamente visitados e liberados para a pesquisa porque caso contrário os alunos se perdem e passam a acessar qualquer tipo de informação.

Entrevista 2

1. Quantos funcionários tem a empresa e quantos atuam com computadores?

Temos cerca de 4.100 usuários de computadores em um universo de 6.000 empregados. Há um universo de empregados que não atuam diretamente com computadores, porque temos a gráfica, onde atuam pessoas que fazem serviços de impressão, são operadores, ou seja, são pessoas que têm um trabalho mais operacional e não necessitam de computadores.

2. Desses 4.100 que trabalham com computadores, todos têm acesso à Internet?

Sim, hoje o acesso à Internet não tem restrição. Você não precisa ter uma autorização especial para ter acesso à Internet. Na verdade, você recebe uma autorização para ter login²⁸⁷ de rede, e-mail e crachá. Agora, uma vez que você tem login de rede, estando conectado à rede, você já tem acesso à Internet.

3. Do ponto de vista de programas de comunicação em rede, além do e-mail corporativo, as pessoas têm acesso a uma intranet?

Sim, você tem as duas coisas. As pessoas têm acesso à Internet e à intranet, que nós chamamos aqui de (Empresa)Net. Na (Empresa)Net você tem um compêndio de portais que pertencem a diferentes áreas da corporação. Você tem o portal do jurídico, portal de TI, portal de auditoria e por aí vai. Além desses portais, você tem informação de caráter corporativo como normas e informações relativas à parte de RH como informações sobre os vencimentos de cada funcionário, data de entrada na empresa, férias e dados pessoais, seu salário atual, tudo isso você pode consultar através da (Empresa)Net.

4. Acesso a outros programas de comunicação em rede, como chats²⁸⁸ (messenger), por exemplo, é permitido?

Sim, é permitido. Mas a pessoa tem que abrir uma solicitação no help desk²⁸⁹ e a partir daí o software é instalado e configurado para uso.

5. Não há um chat interno?

²⁸⁷ Login de rede significam os dados necessários para acessar uma rede como nome de usuário e senha.

²⁸⁸ Chat, programa que permite a troca de mensagens instantâneas pela Internet. Existem várias opções de chats, mas a mais conhecida é o Messenger, da Microsoft.

²⁸⁹ Help desk é um serviço de suporte tecnológico que resolve problemas com TI.

Existe um serviço como esse dentro do windows. Você tem o windows messenger que permite você se comunicar somente com a comunidade interna. Ele pode ser configurado e usado, mas além desse, nossos usuários também podem ativar o messenger na máquina dele para se comunicar com pessoas externas.

6. Você estava dizendo: quando a pessoa entra na empresa ela ganha um crachá e um login de rede.

Quando eu contrato uma nova pessoa, eu faço uma solicitação ao help desk, na verdade é mais que uma solicitação, é uma autorização para uso de rede, pois só pessoas como gestores, gerentes podem dar essa autorização para uso de rede, ou alguém acima de gerente. Ele faz uma autorização pedindo um crachá, um login e um e-mail. Esses são os três componentes básicos que são autorizados. O crachá é para dar acesso físico às instalações da Empresa, o e-mail corporativo é para a troca de mensagens com os públicos interno e externo e o login de rede é para ele ter acesso aos recursos computacionais do nosso ambiente.

7. É possível acesso remoto à rede?

Sim, pode ser feito remotamente, mas isto não é uma condição padrão. O que eu quero dizer com “não é uma condição padrão”? Quando eu solicito login de rede para o usuário, a possibilidade de acesso remoto, externo, não é automática, ela tem que ser solicitada. É uma solicitação à parte e há todo um procedimento para se solicitar esse acesso externo porque ele tem que ser feito via uma tecnologia segura que é uma VPN (Virtual Private Network).²⁹⁰ Hoje temos cerca de 100 usuários desse sistema. Geralmente são pessoas de um nível de gerência ou acima, os executivos praticamente todos eles acessam e profissionais cujo trabalho demanda esse acesso, como jornalistas de campo ou profissional como o do Guia (XYZ), que está sempre fazendo um trabalho em hotéis, restaurantes, ele visita esses locais e tem acesso externo aos recursos computacionais da empresa.

8. A empresa tem normas de acesso à Internet definidas?

Sim, existe uma política corporativa de segurança da informação que traz uma seção específica sobre acesso à Internet. E além dessa política há uma política publicada pela diretoria de tecnologia da informação, que é complementar a essa política corporativa e

²⁹⁰ VPN significa Virtual Private Network (Rede Privada Virtual). Conexões VPN são criptografadas, codificadas, de modo a criar uma conexão segura, privada, em um ambiente público como a Internet.

acrescenta mais algumas diretrizes ao acesso à Internet e também a normas de uso de correio eletrônico. E como o funcionário toma ciência disso? No momento em que é contratado, ele passa por uma sessão de integração que é promovida pela área de recursos humanos. Essa área apresenta a companhia, há uma apresentação institucional, depois uma apresentação específica sobre a área onde a pessoa vai trabalhar e nessas apresentações são contemplados itens como esse, da política de segurança, do acesso à Internet. De modo geral, além de falar dos aspectos de contratação essas apresentações explicitam, também, essas questões de uso de Internet.

9. Qual a determinação básica dessa política de segurança da informação e uso da Internet?

A política corporativa da segurança da informação fala sobre o acesso à Internet como um instrumento para a execução das atividades profissionais do funcionário. No caso da Empresa, o uso da Internet é também permitido para fins pessoais, contanto que não haja excesso. Expressamente, a política diz que o uso da Internet é permitido para execução de atividades profissionais; seu uso para fins pessoais pode ser realizado evitando-se excessos. E a política estabelece, também, a realização de um monitoramento pela área de tecnologia dos acessos a sites que nós consideramos inapropriados. Então, por exemplo, sites de pornografia infantil, comércio de materiais ilícitos, ou seja, o acesso a esse tipo de site é monitorado. O acesso a esses sites não é permitido e se a pessoa insiste no acesso a esses sites, ela recebe uma advertência.

10. Por exemplo, o Orkut não entra nessa relação de sites vetados?

O Orkut hoje é liberado. É liberado até mesmo porque dentro do Orkut se troca muita informação. Existem comunidades que podem ser de interesse, por exemplo, das nossas atividades profissionais.

11. A política prevê o uso da Internet para fins pessoais. Você tem idéia das razões que levaram a empresa a permitir (e até a considerar) o uso pessoal da Internet em suas políticas?

Bem, isto é uma formalização da tolerância que a empresa tem. A empresa tem essa tolerância. Ela entende que...ela não vê um mal, por exemplo, no fato da pessoa usar a

Internet para acessar seu e-mail pessoal, para entrar, por exemplo, no site do banco, para fazer um pagamento; inclusive algumas dessas coisas são de caráter pessoal, mas são um benefício para a empresa, por exemplo, se ele não tem acesso ao site do banco para realizar algum serviço, ele vai ter que se deslocar daqui para fazer isso fora, representando para a companhia uma perda de tempo (de trabalho) maior, uma queda de produtividade, uma coisa que ele resolve com rapidez aqui dentro. Então esse acesso pessoal é uma tolerância da empresa, contanto que não haja excesso. E o que é que a gente entende por excesso? Contanto que isso não comece a prejudicar a performance e o rendimento desse profissional dentro da empresa e nem prejudicar de alguma forma ou causar danos ao trabalho dele ou ao trabalho dos outros.

12. A questão do uso em “excesso” será sempre uma avaliação da chefia imediata do funcionário?

Sim, além do monitoramento que é feito a esses sites de conteúdo inapropriado, sendo que caso haja acesso a chefia da pessoa é notificada para que se proceda com uma advertência.

13. O fato do acesso à Internet se dar de forma tão aberta tem algo a ver com a atividade própria da empresa que é a produção de conteúdo e informação?

Sim, porque a Empresa é uma empresa que lida com conteúdo. E para você lidar com conteúdo, você tem que lidar com diferentes tecnologias, diferentes canais de acesso, então essa liberdade que se dá às pessoas para o uso da Internet contribui para o acesso a esses diferentes canais de comunicação para você ter acesso a outros conteúdos e até veicular um conteúdo também que você tenha interesse. Veicular em que sentido? Haver troca de informação. Por exemplo, o jornalista que está fazendo uma matéria pode perfeitamente entrar nos sites de várias outras empresas, e isso é necessário, essa parte do trabalho para saber o que está sendo publicado, o que o mercado está falando, quais são outros pontos de vista, além dos nossos próprios veículos.

14. Você avaliaria que essa condição de liberdade de acesso exige que a Empresa tenha uma banda maior do que a seria necessária se o acesso não fosse assim quase que irrestrito?

Sim, sem dúvida. Exige uma infra-estrutura mais robusta. Sabe-se que há um custo para essa liberdade de acesso. Mas a empresa entende que esse custo é um custo necessário para

viabilizar o trabalho, é uma ferramenta de trabalho, para que ela possa ser usada, sem que haja excesso, ela é essencialmente uma ferramenta de trabalho.

15. Você coloca que existem alguns sites considerados inadequados cujo acesso é monitorado. Aconteceram casos de punição por acesso a esses sites? Você afirmou que normalmente a chefia é informada para que proceda a uma advertência. A punição para aí?

Depende da gravidade do problema. Nós já tivemos situações onde, por exemplo, utilizou-se essa possibilidade de comunicação externa para vazamento de informações e já tivemos casos, em função da gravidade da situação, nos quais os funcionários foram mandados embora. Não são casos frequentes, posso te dizer que são exceções, são casos isolados, mas acontecem e dependendo da gravidade podem chegar à demissão dos envolvidos.

16. Você saberia informar quantos e-mails a Empresa envia e recebe por mês?

Sim, são cerca de 7,8 milhões de e-mails por mês. Isso considerando tudo, porque precisamos lembrar que o Outlook,²⁹¹ quando marcamos uma reunião, ele dispara e-mails automáticos para todos os envolvidos na reunião, lembrando as pessoas acerca da data e horário do encontro. E quando a pessoa aceita a marcação da reunião, ela também gera um e-mail de retorno.

17. Existem auditorias relacionadas à segurança da informação?

Existe uma área dentro da Empresa que é uma área de segurança da informação e está vinculada à auditoria corporativa. Então essas áreas, a de segurança da informação e de auditoria corporativa, elas auditam, na área de TI, os mecanismos, os processos e os controles que existem para a segurança da informação. E são auditorias periódicas para a verificação e tudo isso, a questão do controle de acesso, mecanismos de proteção como firewall, ou antivírus, anti-spam, para saber se todos esses controles estão efetivamente funcionando e estão sendo utilizados da forma adequada. Dessas auditorias geram-se, muitas vezes, às vezes, geram-se não conformidades e conseqüentemente ações corretivas. Isso é um procedimento normal e todo ano isso é feito. E além disso eles auditam a utilização dos recursos computacionais nas áreas de negócios.

²⁹¹ Outlook é o programa de envio e recebimento de e-mails da Microsoft.

18. Então existe uma avaliação do que circula pelos e-mails corporativos que as pessoas usam?

Sim.

19. Como? Por amostragem?

Sim.

20. A partir de determinadas palavras?

Sim.

21. O funcionário assina um termo, não?

Sim, de responsabilidade pelas informações às quais ele tem acesso na Empresa.

22. Até, por exemplo, baixar uma música pela Internet pode configurar um crime. Isso explica a necessidade do termo?

Sim, exatamente, o termo responsabiliza a pessoa e não a empresa. A política da área de TI que complementa a política corporativa, estabelece que cada usuário, mediante seu login de acesso à rede, é responsável pelas ações realizadas através de seu acesso à Internet. Essa advertência está no termo assinado pelo funcionário e também está na política de acesso à Internet.

23. Mas haverá coisas que nem o funcionário poderá imaginar que é algo ilícito, não?

Sim, mas isso não será desculpa em uma ação judicial contra a empresa. Certamente nós dois não conhecemos toda a Constituição Brasileira, mas não podemos alegar ignorância da lei em qualquer defesa.

24. Você avalia que essas normas e políticas estão dando conta das necessidades de proteção da empresa?

Sim, elas dão conta. Elas são revisadas anualmente e por isso se mantêm atualizadas. Há uma exigência de revisão anual, justamente porque sabemos que esse universo muda muito. Eles dão conta dentro do escopo delas, do que se espera delas, que é a formalização, a institucionalização da prática, vamos dizer, mas obviamente, junto com as políticas você tem

todo um trabalho de conscientização, que a própria segurança da informação faz. Por exemplo, este ano tivemos palestras de segurança da informação onde a área de segurança corporativa chamou todas as pessoas que têm acesso aos recursos computacionais para palestras onde eles apresentaram uma série de questões de segurança. Falaram do acesso à Internet, do uso do correio eletrônico, do uso da rede e colocaram questões que precisam ser observadas no que diz respeito às políticas e quais são as implicações do desrespeito a essas orientações, então, inclusive, é feito esse trabalho de conscientização pela área de segurança corporativa. E eu entendo que essa ação, aliada às políticas, junto com as auditorias periódicas, que é algo muito importante, você acaba tendo o resultado esperado. É uma questão de conscientização, tem que haver uma questão de formalização, não basta conscientizar, se não estiver formalizado, instituído, acho isso importante porque se não fica muito informal, na cabeça de cada um, e é importante ter essa auditoria para saber se esses controles estão funcionando da forma em que deveriam.

25. Esses sites considerados inadequados, quando a pessoa os acessa, ela recebe alguma informação de que aquele conteúdo é considerado inapropriado pela empresa?

Geralmente vem uma mensagem no browser²⁹² dela, geralmente não, sempre que ela acessa um site que é proibido, de conteúdo proibido, tem uma mensagem no browser falando que aquilo é proibido.

26. O acesso não é bloqueado, então?

O acesso é bloqueado e vem uma mensagem informando que aquele conteúdo é proibido. A mensagem diz que o acesso àquele site, na Empresa, não é permitido.

27. Mas são casos bem extremos?

Bem, por exemplo, quando você vai acessar um site de pornografia, vai aparecer uma tela branca e essa mensagem informando que o conteúdo do site é proibido.

28. Como a empresa sabe que determinados sites são pornográficos?

Bem, na verdade conseguimos isolar esses conteúdos por domínios, ou palavras-chave, a grande maioria se pode bloquear desta forma.²⁹³ Claro que pode passar um ou outro.

²⁹² Browser é o programa que permite navegar na Internet, o navegador, como IExplore ou Mozilla Firefox.

²⁹³ Via “firewall”

29 Algumas organizações checam tudo o que os funcionários acessam via Internet, avaliam os conteúdos e bloqueiam o que julgam inadequado. Isso ocorre aqui?

Não, não é o nosso caso. Existe uma relação de conteúdos que são bloqueados, outros são detectados via palavras-chave e pode haver casos de bloqueios manuais, ou seja, o administrador vai detectando casos, novos casos, e ele vai lá manualmente e bloqueia o acesso. Mas o monitoramento ativo de todos os acessos, ou monitoramento de todos os e-mails que são trocados, com inspeção de conteúdo, isso não é feito. Mas o funcionário pode pedir o desbloqueio de algum conteúdo caso ele julgue necessário, desde que tenha autorização da chefia para isso.

30. Finalmente, como a empresa vê a Internet do ponto de vista de negócio?

A Internet é muito relevante para a empresa do ponto de vista do negócio. Não só no que diz respeito interação com clientes, mas do ponto de vista da venda de novos produtos. Vendíamos nosso conteúdo tradicionalmente no formato impresso, mas hoje, cada vez mais, a venda de conteúdo começa a se dar via Internet e estamos buscando, inclusive, novas soluções de pagamento, como micro-pagamentos, por exemplo, onde o leitor compra apenas o que o interessa e paga proporcionalmente ao conteúdo que adquiriu.

Entrevista 3

1. Quantos funcionários tem a empresa?

3.000 no Brasil.

2. Deste total, quantos trabalham acessando computadores pessoais?

Temos cerca de 800 usuários de computadores, a maioria deles na área administrativa e de vendas.

3. Dos que atuam com computadores pessoais, quantos acessam a rede interna da empresa?

Nesse caso temos um pouco menos, cerca de 750.

4. Os que acessam a rede interna têm acesso a quais programas de comunicação em rede? (E-mail corporativo, intranet, chat, browser para navegação na Internet, skype?)

As pessoas podem acessar o e-mail corporativo, têm acesso a uma intranet e podem navegar pela Internet com restrições. Não podem acessar coisas como Orkut,²⁹⁴ web mail,²⁹⁵ messenger ou skype.²⁹⁶

5. Como se dá o acesso dessas pessoas à rede? (Exige-se senha? Essa senha tem que ser trocada de quanto em quanto tempo? O acesso só é possível via intranet?)

Exige-se senha que deve ser trocada obrigatoriamente a cada seis meses.

6. De modo geral, o que determinam as normas para uso e acesso à Internet no âmbito da empresa? Acesso só a trabalho, proibição de acesso a sites não relacionados a trabalho, proibição de uso do e-mail para iniciativas não relacionadas ao trabalho, entre outras. O funcionário é informado sobre as normas em seu contrato de trabalho? Assina documento ao entrar na empresa tomando conhecimento destas normas? Estas normas são locais ou foram determinadas pela matriz?

²⁹⁴ Site de relacionamentos criado pelo Google.

²⁹⁵ Webmails são sites que prestam serviço de e-mail na Internet, como Yahoo, Hotmail, Gmail. Nestes sites, a pessoa se cadastra e consegue um e-mail sem precisar comprovar nenhuma das informações que prestou, o que dá a estas ferramentas um aspecto inseguro para a maioria das organizações.

²⁹⁶ Skype é um software que permite a realização de ligações telefônicas via voz através da Internet.

A pessoa é informada quando entra na empresa que a net é para uso do trabalho e assina termo de responsabilidade por uso inadequado, compreendendo que pode ser punida por uso inadequado. Essas normas são globais e são as mesmas determinadas pela empresa em sua matriz, na Alemanha.

7. Além das normas, há bloqueio físico de sites considerados inadequados? Quais são os principais sites bloqueados?

Sim, há bloqueio e o bloqueio é seguido de alerta que diz que o acesso é proibido ao site e que o administrador da rede será informado daquela tentativa de acesso a site considerado impróprio. Os principais são os web mail, (yahoo, hotmail), orkut, sites onde exista conteúdo com a palavra sexo. Tivemos um caso interessante. Quando bloqueamos sistemicamente todos os sites que continham palavras como “sex” ou “sexo”, terminamos por bloquear um site usado por nossos pesquisadores sobre certos tipos de árvores. Isso porque o site tratava de temas como o sexo da árvore e, portanto, da madeira. Um funcionário da área me ligou e disse: “Vocês bloquearam um site meu!” Bem, eu não sabia que madeira tinha sexo. Fui descobrir isso quando bloqueamos esse site e o pessoal da pesquisa reclamou. Então, liberamos o acesso a esse site exclusivamente para as pessoas que precisavam acessá-lo.

8. Por que a empresa entendeu que é importante a adoção destas normas? Quais os objetivos dessas normas?

Entendemos que era preciso normas para que as pessoas compreendessem que o uso da ferramenta é para trabalho. Os bloqueios são no sentido de proteger a empresa de ameaças como vírus ou processos por acesso a conteúdo indevido. Nos últimos três anos tivemos apenas 3 solicitações de acesso a sites que o sistema bloqueava, o que mostra que muito pouco do que é acessado a trabalho foi bloqueado. Mas entendemos, também, que sem um bloqueio efetivo dos sites que julgamos impróprios, as normas não seriam acatadas.

9. Houve casos de punições por uso inadequado? (Não me interessam os detalhes da punição, apenas saber se houve casos de demissão ou advertência por uso inadequado da Internet e que uso inadequado teria sido esse?)

Não, apenas advertências. E poucas advertências.

10. Há uma estimativa sobre o volume de mensagens trocadas entre os empregados da

empresa? Número de e-mails por dia? Entre os funcionários e com o público externo?

Sim. Cerca de 350 mil e-mails são enviados por mês. Em contrapartida, recebemos 210 mil e-mails no mesmo período. Temos um controle de spam, de modo que eu diria que estes e-mails são considerados válidos para as atividades da empresa.

11. Estando fora da empresa, o funcionário pode acessar remotamente a rede corporativa? A empresa adota o teletrabalho? Neste caso, as normas de segurança são diferenciadas?

Sim, mas apenas algumas pessoas específicas como o presidente e diretores. As regras de acesso à Internet via acesso remoto à rede são as mesmas.

12. De modo geral, que soluções de segurança a empresa usa em sua rede? Firewall, filtro de URL, anti-spam, antivírus, auditoria da segurança da informação? Outros?

Todas. Usamos todas.

13. Como a organização vê o uso da Internet em suas operações? Necessidade para reduzir custos apesar dos riscos? Oportunidade para inovar? Oportunidade para aprofundar relacionamento com clientes?

Controlada, a Internet oferece grandes oportunidades de redução de custo. Já fazemos leilão para compras de insumos na Internet, o que nos permite reduzir custos de modo significativo. Queremos iniciar venda via Internet em 2007. A Internet, apesar de oferecer riscos, é uma grande ferramenta para as atividades da empresa.

Entrevista 4

1. A idéia é entender quantos funcionários a empresa tem e quantos destes usam computador conectado à Internet.

Vamos falar especificamente do site de (XXXXX) porque a empresa tem outros sites no Brasil e “n” outros no mundo. No site de (XXXX) temos aproximadamente 4.000 funcionários entre diretos e indiretos. Desses 4.000 pelos 1.000 acessam computador conectado à Internet regularmente.

2. Desses 1.000, todos têm acesso à Internet?

Sim. Esses 1.000 têm acesso à Internet. Mas, todos, quero dizer, desses 4.000, todos têm acesso à intranet, mas, no caso, somente a rede local, interna.

3. O que especificam as normas de uso da Internet, ou seja, para acesso a sites fora da empresa?

Bom, primeiro são normas globais, todos os sites da empresa inteira, no mundo inteiro, seguem as mesmas normas. E elas especificam que a Internet é uma ferramenta de trabalho. Então ela é essencialmente utilizada para trabalho. O que não significa que a pessoa não possa utilizar para fins pessoais. Então, o que a gente faz, existem... não sei se já chegamos nesse momento da pergunta, mas a gente tem classes de uso. Você tem o usuário padrão, normal, com controle de cotas. Então essa pessoa tem 15 minutos de acesso diário à Internet e nós não vamos controlar os sites acessados desde que os sites acessados respeitam nossas regras de segurança, regras de anti-racismo, antiviolação, sexo, essas coisas. Esses sites são automaticamente bloqueados. Então essa pessoa tem 15 minutos diários para acessar a Internet, ou seja, para usar banco, ver seu webmail e coisas desse tipo. E tem o segundo grupo que é o “sem controle”, que são os diretores, gerentes e algumas pessoas que lidam normalmente [com a Internet]. Por exemplo, o pessoal da área de compras está o tempo inteiro pesquisando fornecedores, então eles não têm controle de acesso, ou seja, controle de cotas. Agora em termos de classificação, os sites são automaticamente bloqueados, a gente tem uma ferramenta, daqui a pouco, quando chegar na pergunta vou falar, mas sites do tipo violência, com conteúdo sexual, conteúdo de racismo, e alguns outros como por exemplo

Hotmail, Yahoo, Gmail, que não fazem controle de usuário²⁹⁷, são bloqueados. Orkut, todas essas coisas são bloqueadas. Os sites que a gente julga que não são alinhados com o negócio, eles são bloqueados.

4. Você falou que existem dois grupos de acesso, o “com cota” e o “sem cota”. Você tem uma dimensão de tamanho de cada grupo em termos de pessoas?

Desses 1.000, aproximadamente uns 300, 30% desses 1.000, são “sem controle”, são os que podem usar normalmente, os outros só podem usar com controle de cotas.

5. E esses “sem controle” podem acessar sites como Orkut, ou também não?

Não, não podem. O que ele pode fazer é ir ao banco, acessar seu e-mail... e mesmo e-mail tem alguns que a gente bloqueia, como gmail ou hotmail, todos os que não fazem controle de usuário a gente também bloqueia.

6. Como assim controle de usuário? O Yahoo também? Porque o site pede usuário e senha para o indivíduo acessar.

Mas não é a questão porque, por exemplo, o UOL, para você acessar, ter um e-mail, eles pedem teu RG, CPF, tudo bonitinho e esses outros não. E você deve saber isso daí, se, por exemplo, algum usuário aqui, na minha rede, com o hotmail dele, entra por aqui e manda daqui um e-mail com conteúdo ofensivo para qualquer outra empresa, nós somos responsáveis por essa informação porque basta rastreá-la para saber que foi daqui que saiu. Então, no caso de UOL, BOL, alguns que tem controle [de usuário], a gente rastreia e chega para ele [as autoridades] e fala, olha, está aqui, eu posso dizer quem é essa pessoa. Eu posso abrir as informações e saber quem é essa pessoa [que enviou conteúdo ofensivo usando a rede da empresa].

7. Essas normas, a pessoa é informada acerca delas quando entra na empresa?

Sim, quando entra na empresa. Quando entra ela recebe... ela tem dois dias de integração com todas as áreas, então, parte da integração são as ferramentas de informática, ela é treinada, recebe o manual, e assina o recebimento desse manual.

²⁹⁷Por controle de usuário ele quer dizer um cadastro da pessoa que está usando o e-mail. A empresa só permite e-mails como os do UOL ou Terra, ou seja, de assinantes de sites de acesso, porque a localização destas pessoas é facilitada em caso de prática de algum crime. Em sites como Hotmail, Gmail ou Yahoo, os registros podem ser forçados uma vez que não há verificação alguma.

8. Esses 15 minutos ela pode usar ao longo do dia ou tem que usá-los de uma vez?

Pode usar ao longo do dia, mas não são cumulativos, ou seja, se não usou hoje, não acumula para amanhã.

9. Você falou do bloqueio a sites como Orkut e serviços como Gmail, o Skype e Messenger também?

Então, o Messenger, ele tem uso restrito. O Skype é proibido. Mas aí não é só uma questão de segurança, mas sim também uma questão de utilização de banda. Como a gente tem... os sistemas corporativos ficam todos lá fora, então você está rodando seu ERP, mas ele está nos Estados Unidos, ele está consumindo uma banda absurda, então você põe mais coisas que consomem banda, atrapalha o negócio da empresa. Então Skype, a parte de voz e vídeo do Messenger, isso é tudo bloqueado. E o MSN é com controle, com monitoramento. Então, a pessoa que deseja o MSN ela solicita ao seu gerente e o gerente aprova ou não. Aprovando, a gente libera para aquela pessoa e fica monitorando a utilização.

10. Essa monitoração, em relação ao e-mail corporativo, existe um controle do que está sendo transitado nas mensagens enviadas pelos funcionários?

Sim, existe.

11. Bem, você falou que as normas são globais. Mas por que a empresa entendeu a importância de fixar essas normas?

Essas normas visam segurança. Quando você define as normas, você restringe algumas coisas e libera outras. Por que a empresa decidiu restringir algumas coisas? Principalmente naquilo onde ela tem brechas de segurança. Então, por exemplo, os instant messengers são portas abertas para hackers entrarem no sistema da empresa. Então a gente definiu isso como regras de segurança, ética, então por isso o bloqueio de conteúdos, como o sexual, por exemplo, e alinhamento com o negócio. Como é uma ferramenta de trabalho, ela tem que estar alinhada ao negócio.

12. Então, veja bem, foram estabelecidas essas normas. Por que além das normas a empresa entendeu que tinha que bloquear os sites considerados inadequados? Ou seja, a empresa podia fixar a norma e dizer: sites não relacionados ao trabalho não podem ser

acessados e ponto final. Mas por que se entendeu que era necessário, além das normas, fazer um bloqueio físico?

Porque as normas não se cumprem, obviamente. Não se cumpre a norma.

13. Mas há, por exemplo, uma série de dicas na Internet sobre como furar determinado tipo de bloqueio.

Sim, eu as conheço. Nós temos duas linhas de ação. Eu tenho uma linha de ação que segue as normas corporativas e nós temos um departamento que só cuida disso daí e eu tenho também, eu faço testes pontuais aqui, então eu tenho uma consultoria especializada nisso daí a quem eu peço que faça uma invasão em minha rede e me dá o relatório de segurança e também vem aqui e faz uma invasão de dentro para fora [ou seja, uma tentativa de furar os bloqueios estabelecidos], ou seja, uma evasão. Eles fazem isso de tempos em tempos e me dão um relatório e aí eu vejo onde estão as brechas e, com isso, vou fechando em cima disso.

14. Vocês fazem auditoria em máquinas? Por amostragem?

Não por amostragem, fazemos em 100% das máquinas. Monitoramos as máquinas 100%, estamos sempre monitorando o que o usuário está fazendo, não preciso fazer auditorias pontuais. O webcentrics²⁹⁸ solta relatórios diários ou com a periodicidade que você escolher.

15. Por exemplo, uma daquelas dicas para furar bloqueio recomendava que o usuário baixasse da Internet outro navegador, porque assim estaria livre do bloqueio imposto ao navegador usado na rede da empresa. Esse tipo de coisa, de ação, é detectada?

Sim, é detectada. E em nossa rede a pessoa não vai conseguir sequer baixar outro navegador. Como a gente padroniza com Internet explorer, a pessoa não vai conseguir sequer baixar outro navegador. Mas se conseguir, detectamos esse movimento no webcentrics.

16. Em relação a essas normas, já houve casos de punição por uso indevido da Internet, sejam verbais ou de outro tipo qualquer?

Sim, já houve. Ainda não houve nenhum desligamento, principalmente porque você filtra conteúdo.²⁹⁹ Então o cara não vai conseguir acessar pela Internet conteúdo pornográfico, mas

²⁹⁸ Webcentric é um software de controle de uso de Internet que registra tudo o que é feito através da rede corporativa. É uma marca para “firewall”.

²⁹⁹ A pessoa é impedida de “pecar”, daí não há razão para punir.

já houve advertência em função do tempo de uso, especialmente naqueles usuários que não há controle de cota, e que a Internet é mesmo uma ferramenta de trabalho, a gente continua monitorando, então, a gente tem casos onde monitoramos uma pessoa e ele ficou assim, “x” horas, a maior parte do dia, visitando sites que não têm relação com o negócio, ficou o dia inteiro no UOL, fica o dia inteiro em jornal.³⁰⁰ Ele não está violando nenhuma regra da empresa, entende, mas ele está fazendo um mau-uso da ferramenta. Então, já teve advertência sim. Mas nenhum desligamento ainda.

17. E fora da empresa, o funcionário tem como acessar a rede interna?

Tem dois tipos de usuários. Tem o usuário móvel e o usuário fixo. O usuário móvel, aquele que tem laptop, tudo, ele acessa através de uma VPN³⁰¹. Então ele vai para a casa dele, tem uma conexão de banda larga, ou qualquer coisa que ele tenha, e para quem não tem a gente fornece um discador também, ele “fecha” uma VPN e a partir do momento em que ele “fechou” uma VPN ele entrou dentro da nossa regra. Aí tudo o que ele fizer é como se estivesse dentro de nossa rede. Para o usuário externo, sem o acesso a uma VPN, ele só consegue acessar o e-mail, através de um programa de webmail.

18. Então para acessar a rede ele tem que fazê-lo, necessariamente, através de um equipamento da empresa?

Sim, o acesso só é possível através de equipamento certificado da empresa.

19. Do ponto de vista do negócio, como a organização vê a Internet?

Então, para nós é crucial. Porque através dela desenvolvemos fornecedores, nos comunicamos com nossos clientes, então boa parte de nossas transações são eletrônicas e a gente trafega por vias públicas, ou seja, usando canais privados dentro de vias públicas. Então, a Internet é fundamental. Não teríamos sequer como criar sistemas para isso. Nossos sistemas são conectados diretamente aos sistemas dos clientes e não há necessidade de se ter uma linha privada daqui até o seu cliente final, que fica na Suécia. Não existe mais isso. Então a gente trafega via Internet.

300 A constatação é vista com o mesmo grau de negatividade do que acesso a sites pornográficos. A empresa sequer leva em conta que a pessoa pode ter acessado a página e deixado o navegador naquela página, enquanto faz outras coisas.

301 Virtual Private Network, uma rede privada que pode ser estabelecida via Internet entre empresa e o usuário, com criptografia de dados.

20. Você tem prestador de serviço externo que te orienta em relação ao que bloquear?

Não, tenho uma equipe interna que faz isso. Eles verificam o que as pessoas acessam e bloqueiam o que julgam que não se relaciona ao negócio. [Veja: aqui como em outros lugares, há uma equipe que atua como órgão censor]. Mas às vezes as pessoas pedem a liberação de determinados endereços, daí a pessoa que é responsável pela informação, que se reporta a mim, toma a decisão sobre se libera ou não aquele conteúdo especificamente para aquela pessoa.

Entrevista 5

1. Quantos funcionários tem a organização?

Você quer saber funcionários ou colaboradores?

2. Pode ser o número total de colaboradores.

Porque se falamos de colaboradores, incluímos funcionários, estagiários e eventualmente até terceiros.

3. Sim, pode ser o número total de colaboradores.

Então falamos de um contingente em torno de 35.000 pessoas.

4. Em relação a colaboradores que usam computadores conectados à rede são essas mesmas 35.000 pessoas?

Não, é um pouco diferente. Tem matriz e departamentos, além de agências. Eu diria que cerca de 20.000 têm essa condição de fazer essa utilização, ou seja, têm o potencial de fazer uso do computador em rede.

5. Do ponto de vista de comunicação em rede, via Internet, quais programas podem ser usados e quais não podem?

As pessoas têm o e-mail corporativo. Dentro da política de uso de Internet há a definição de não liberar acesso a programas como chat externo ou messenger e algumas coisas do gênero. Nós temos uma ferramenta interna de chat, que acompanha essa ferramenta de e-mail corporativo, e dentro da corporação, dentro do grupo, é possível trocar a conversa.

6. Há um sistema de intranet?

Sim, intranet também. Intranet há duas modalidades, uma que na matriz e alguns departamentos é on-line e em agências e outros departamentos, por questão de link, é offline. Ou seja, é atualizada nestes lugares onde é offline 4 vezes por dia.

7. Como se dá o acesso à rede? É através de senha?

Sim, várias. Primeiro elas se “logam”³⁰² na rede. Tem que se autenticar na rede. A partir desta autenticação na rede ele já tem um acesso à intranet, tem uma série de coisas que com essa autenticação é suficiente. Dependendo, já outras aplicações, ele precisa de uma nova autenticação e autorização para poder acessar esses sistemas.

8. E essa senha é a própria pessoa que gera?

Ela gerencia a senha. Ela recebe usuário e a senha e aí tem aquelas políticas de trocar a cada 30 dias, 60 dias e ela vai trocando essa senha periodicamente.

9. Do ponto de vista de acesso à Internet, há uma política que orienta esse uso?

Perfeito. A política de uso de Internet determina que ela deve ser utilizada para o desenvolvimento das atividades do profissional, de cunho... de atividades da empresa que fazem parte do cargo da pessoa, ou das atividades relacionadas a ela.

10. Isso inclui o e-mail corporativo?

Sim, o e-mail corporativo também. Essa ferramenta é liberada para a instituição, para o trabalho profissional para a instituição.

11. Além da definição de normas que condicionam o uso da Internet ao trabalho, há bloqueio de sites que a empresa considera inadequados?

Sim, tem bloqueios. Há um conjunto de sites que são liberados para todos os profissionais. A partir da intranet há um conjunto de sites liberados para todos como os do banco, banco central, entre outros relacionados ao trabalho. Para acesso a outros sites, os funcionários precisam fazer uma nova autenticação, sendo que nem todos podem fazer essa autenticação. E tem alguns sites que não são liberados a ninguém, mesmo querendo ter acesso eles não são liberados a ninguém.

12. Os sites de uso profissional, que você diz serem liberados a todos, seriam quais? Me dê alguns exemplos?

Sim, por exemplo, eu trabalho com IT Security³⁰³. Eu posso ter um trabalho com uma empresa

³⁰²“Logam” significa “conectam” e é um termo abrigado e derivado da palavra login em inglês, que significa conectar a um sistema através de senha de acesso.

³⁰³Segurança de Tecnologia da Informação.

que nos fornece produto, por exemplo. A CA nos fornece produtos, a EMPRESA, a Módulo e outros, outras soluções. Então, eu acessando estes sites, estou obtendo informações para o desempenho de meu trabalho e atividades.

13 E os sites bloqueados para todos seriam quais? Webmails, por exemplo?

Sim, webmails e outros sites de uso não profissional, com conteúdo diferenciado.

14. Tipo Orkut?

Isso. Entre outros.

15. Além do bloqueio desses sites, há monitoração do que as pessoas acessam?

Sim, há uma monitoração. E o gestor do profissional pode, de forma on-line, acompanhar os sites que o funcionário dele está acessando. Ou seja, o próprio gestor pode acompanhar o que está acontecendo na unidade dele.

16. Então a monitoração não é algo específico de uma área de TI.

Bem, veja, nós de TI provemos essa informação. Qualquer área de business pode ir lá e pegar essa informação para saber o que está ocorrendo com a unidade dele.

17. Por que a empresa entendeu que não bastavam as normas e que, além disso, era necessário bloquear determinado tipo de sites? Como o Orkut, por exemplo?

O que é que ocorre? Você sabe que na Internet tem de tudo, não é? Inclusive coisas não... que nós colocamos como compliance³⁰⁴ para a empresa, ou seja, coisas que não estão de acordo com a conduta ética e profissional da instituição. Então, nessa linha é que tem a política.

18. Foram registrados casos de punição? Alguém acessou algo que não devia e foi punido por isso?

Bem, quando ele tenta, ele já recebe [uma informação de] que ele está bloqueado para acessar aquele site. Não punimos ninguém porque o sistema bloqueia o acesso a sites inadequados, então não há necessidade de punir.

19. Então recebe um comunicado?

³⁰⁴Compliance, palavra em inglês que significa submissão, aquiescência. É usada para definir um manual de normas às quais todas as áreas da empresa devem se submeter.

Sim, na hora ali em que está logado³⁰⁵, ele recebe a comunicação de que não pode acessar aquele site, que o site não está liberado.

20. Em relação ao e-mail corporativo, existem também algum tipo de monitoração para se saber o que está trafegando por ali?

É... eu diria não direta, mas ele pode vir a ser... o pessoal é informado que ele pode vir a ser verificado.

21. Você tem um cálculo de quantos e-mails são trocados pela organização por dia?

Sim, acho que estamos na faixa dos 300.000 e-mails por dia.

22. Do ponto de vista de acesso remoto, a pessoa que trabalha em casa, por exemplo, tem acesso à rede?

Sim, temos uma solução de VPN³⁰⁶, que permite a uma pessoa fazer esse acesso. Inclusive para pessoas que têm notebook, elas têm um discador, através de uma provedora, elas conseguem ter acesso a partir de casa.

23. Essa política de segurança é igual para todos ou há diferenciações?

Há diferenciações. Dependendo do nível funcional, a pessoa tem acesso a algumas coisas que outras de nível inferior não têm.

24. Soluções de segurança?

Temos todas, antivírus, antispam, firewall, controle de URL. Inclusive ferramentas de análise de conteúdo³⁰⁷, bloqueio de spam, essas coisas.

25. Você diz, análise de conteúdo do e-mail?

Sim, também.

26. Essa política da EMPRESA é mundial? O Brasil adota o que foi determinado lá fora.

³⁰⁵Logado, ou seja “conectado” através de usuário e senha, uma palavra abreviada e derivado de logged in, ou seja, uma expressão inglesa para conectado através de usuário e senha.

³⁰⁶VPN, ou Virtual Private Network, uma rede privada, criptografada, que se estabelece através de uma conexão normal de Internet e é totalmente segura.

³⁰⁷Esta ferramenta analisa o conteúdo de acordo com um léxico básico fornecido ao sistema, que passa a buscar aquelas palavras em todo conteúdo acessado por funcionários da empresa, como palavras sexo, sex, entre outras.

Sim, mundial. Aqui a gente procura segui-la.

Entrevista 6

Observação: O Gestor de Segurança da Informação da EMPRESA deu esta entrevista acompanhado de uma representante a área de assuntos corporativos. Em alguns momentos ela intervém e complementa respostas do entrevistado. Para separar a fala do entrevistado da fala dela, destacamos a intervenção da representante de assuntos corporativos em texto entre colchetes e identificado pela sigla AC.

1. A idéia inicialmente é entender quantos funcionários tem a empresa e, destes, quantos trabalham com computador conectado à Internet.

Antes de responder isso posso falar sobre alguns princípios da empresa? Tudo na EMPRESA é baseado em três valores, três valores que todo funcionário tem que ter: um deles é a dedicação ao sucesso de todos os nossos clientes; o outro é inovação em todos os assuntos, seja para a EMPRESA ou seja com foco no mundo; e o terceiro – e eu só estou falando tudo isto para chegar nesse valor – é confiança e responsabilidade pessoal em todos os relacionamentos. Então muita coisa que vou falar aqui, você vai perguntar: “Como você garante que funcione isso, como é que...”. Bem às vezes pode ser até que venha a falhar, mas tudo aqui está voltado para esses valores. É suposto que se tenham esses...

[AC: E não são valores que, na verdade, estão lá em uma placa; na verdade são valores que foram definidos pela própria companhia com a ajuda dos funcionários. Os funcionários é que debateram (os valores), votaram e os definiram (de baixo para cima). Então se comprometeram e falaram que aquilo sim era importante como premissa para todos os funcionários, então é uma coisa introjetada, não é uma coisa que veio de cima, algo “olha, isso é o que vocês vão fazer”.]

Você pode falar assim: “Só porque isso está escrito é o que acontece?” Pode ser que, às vezes, não. Mas uma hora, esse comportamento [divergente] vai ser excluído da companhia. Em algum momento. Então, tudo que a gente vai conversar aqui [está relacionado com os valores] além dos dois de cima, com este último, que é “confiança e responsabilidade pessoal em todos os relacionamentos”. Está bom? Me desculpa, mas agora vamos às perguntas.

2. Sim, a idéia é entender quantos funcionários a empresa tem e quantos trabalham com conexão com a Internet?

Entre funcionários e colaboradores³⁰⁸, me desculpe, terceiros ou “non regulars”³⁰⁹ estamos falando de uma população de aproximadamente 13.000 pessoas no Brasil, com a tendência de crescer isto [o número de empregados]. E, falar 100%, bem 100% é muito difícil, porque pode ser que eu tenha colaboradores que são pessoas de manutenção, que carrega caixa...

[AC: Limpeza...]

...limpeza, então vamos ter uma população mínima que não tem [acesso à Internet], mas a pessoa de escritório, vamos dizer assim, é 100% [acessam a Internet em 100% dos casos]. Então você pode colocar aí 99,9% dos casos [pessoas com acesso à Internet] que nós não estaríamos errados.

3. Mas esse pessoal de manutenção é terceirizado?

Sim, é terceirizado. Mas quando eu falo 13.000 estou somando todos. Pode ser até que seja mais um pouco, porque estou somando terceiros de negócios e terceiros de infra-estrutura. Mas imagina o seguinte: imagina lá uma área de recepção de materiais. A recepção de materiais vai ter o pessoal que coordena e o pessoal que carrega o material. Então, quem carrega, geralmente, não vai ter acesso [à Internet]. É mais o coordenador a quem a gente dá acesso. Mas isso é tão irrisório que eu até desprezo.

[AC: Perto do volume total é...]

...perto do volume total isso [pessoas sem acesso à Internet] é irrisório.

4. As normas de uso e acesso à Internet estabelecem quais princípios?

Eu costumo dizer assim: como empresa americana, todas as nossas normas, nossos guias, nossos padrões e nossas políticas estão lá na intranet e estão em inglês. E nem sempre é 100% da população que...

[AC: ...tem uma fluência muito grande.]

...exatamente.

[AC: Embora, a maior parte, normalmente, tenha essa... essa (fluência)]

308A empresa entende “funcionários” como empregados diretos e “colaboradores” como terceiros.

309“Non regular”, expressão em inglês que designa prestadores de serviços eventuais.

Então, o que é que a gente faz. A gente pega essa política, a transforma em cursos didáticos e disponibiliza essas políticas no sistema Notes³¹⁰ ou até levar essas palestras até os funcionários para estar falando com a pessoa. Uma coisa é estar escrito lá, você só ter que ler, a pessoa tem que ter o mesmo entendimento, então a gente procura fazer isso também [ministrar palestras para uniformizar o conhecimento]. Mas, basicamente, o que nós temos são instruções corporativas, de segurança, onde essas instruções corporativas buscam focar algum tipo de ambiente. Então, eu tenho lá para um ambiente de serviços computacionais como rede, servidor, [normas sobre] como é que eu faço para garantir a segurança da informação em toda essa parte de infra-estrutura e tem aquela, que é onde a gente vai chegar, que é voltada para o funcionário. Então, essa fala de segurança em geral sendo que um de seus aspectos é voltado para [o uso da] Internet. Mas essa guia [norma] extrapola a Internet. Ela fala como você tem que descartar um material [de modo] correto, que seja classificado como confidencial, ou seja, você não pode jogá-lo no lixo comum; ela vai falar que seu notebook não pode ser despachado³¹¹ [como bagagem] em aeroporto quando você estiver em uma viagem ou vai falar que seu notebook tem que ter senha de hard disk.³¹² Então, de modo geral, a política de segurança da informação coloca a Internet dentro de um realidade. Somada a isso há uma outra que é o Business Conduct Guidelines,³¹³ ou seja, o que o “funcionário” tem que seguir como conduta de negócio...

[AC: Ética nos negócios.]

...ética nos negócios. Então, lá é geral, genérico, e este é mais específico e pontual sobre o que posso e não posso [fazer] na Internet.

[AC: Ele acaba tocando [no assunto Internet] no momento em que fala “você precisa zelar pela confidencialidade de dados dos “funcionários”, dos colaboradores e do seu eventual cliente. E isso, como ele diz, é transformado em curso mesmo, são videozinhos que você apresenta a todos que, depois, respondem a um quiz³¹⁴, ou seja, tem uma capilaridade maior. E

310Notes, um software, vendido pela EMPRESA, que funciona como uma intranet, permitindo o trabalho em grupo.

311O equipamento deve estar com o usuário 100% do tempo e, portanto, em caso de viagens, deve ser levado como bagagem de mão.

312Senha de hard disk significa que para acessar quaisquer dados no disco rígido do computador, o usuário terá que conhecer e digitar a senha do equipamento, caso contrário não terá acesso à informação.

313Que pode ser traduzido por “guia de conduta de negócio”, uma espécie de guia sobre ética nos negócios, um guia que reproduz a legislação norte-americana sobre ética nos negócios.

314 Quiz é uma espécie de concurso com perguntas que devem ser respondidas e geram ganhos conforme o número de respostas corretas.

existe um controle disso também (se as pessoas recebem o conteúdo dos vídeos e respondem as questões que são formuladas para se checar se as pessoas viram os vídeos) pois há um prazo para ver o vídeo e responder as perguntas para a empresa ter a certeza de que você realmente fez e isso (o curso) é renovado anualmente. É isso?]

Exato.

5. Mas em termos de diretrizes, o que a norma estabelece? O uso é relacionado ao trabalho ou se admitem outros usos?

O uso não só da Internet, como de qualquer recurso da EMPRESA, a princípio, o básico, a essência [desse recurso] é para uso no negócio da empresa... com alguma tolerância em termos de uso pessoal contanto que você não prejudique o seu trabalho, não prejudique o trabalho de terceiros, não traga custos adicionais para a companhia, não exponha o maior patrimônio que qualquer empresa pode ter que é a sua imagem... e quando eu falo imagem, eu falo o seguinte: imagina que todo mundo comece a acessar um site de conteúdo duvidoso, não interessa o site. E aí sai em uma revista uma pesquisa dizendo que os maiores visitantes [desse site duvidoso] vêm do endereço terminado com a sua empresa.com. Você está expondo a imagem da EMPRESA. Então, isso não é tolerado. Então, baseado nessas premissas, onde você não traga nenhum ônus para a imagem ou financeiro, direto, e não tenha nenhum prejuízo, é tolerado o uso pessoal em algumas situações.

6. Esse uso pessoal está normatizado? Ou seja: a norma estabelece a permissão do uso pessoal?

Não, não está. É uma linha tênue entre o bom senso e a ... a ...

[AC: Vai depender do gerente...]

Exatamente. Porque, tem muita coisa, por exemplo... eu estou falando não só de Internet, estou falando de recursos da empresa... então eu posso chegar e perguntar para meu gerente: “Posso instalar aqui no meu computador pessoal [notebook] o jogo FIFA 2007? Você, como gerente, responderia o que?

[PESQUISADOR: Eu perguntaria para quê ele precisaria do jogo FIFA 2007 no computador dele.]

É, você até perguntaria isso, mas muita gente ia falar NÃO direto. Correto? O que eu ia falar é o seguinte: o óbvio é o “NÃO”. Mas e se eu chegar para você e falar que eu vou fazer um treinamento no Canadá, no inverno, onde a temperatura é menos 40, e vou ficar três meses lá e eu não vou ter nenhum tipo de entretenimento no período em que eu estiver fora do meu local de trabalho. Eu tenho a licença. Eu me comprometo a tirar na hora em que voltar, é uma relação de confiança. Entendeu? É uma coisa muito particular. Eu usei o extremo, para dar este exemplo, de como é difícil você determinar uma regra e é assim preto ou branco. Então, acontece no dia-a-dia de pessoas solicitarem autorização para uso de algum software para complemento acadêmico, tradução, dicionário, alguma coisa assim, entendeu? E o que o gerente tem que estar muito bem ciente na hora de colocar uma coisa assim é questionar o porquê e também questionar a legalidade desse produto. Porque eu peço aqui para usar um Babylon³¹⁵, não é?, o software Babylon, eu baixo da Internet, vou fazer tradução, aí o gerente acha importante e diz “pode usar”, ou até para a faculdade, só que, nas entrelinhas do “FREWARE”³¹⁶, entre aspas, está escrito ali que esse produto é somente para uso doméstico, por exemplo. E aí é a EMPRESA é exposta, ou a empresa onde ele estiver, exposta, por causa de uma ação negligente desse tipo. Então, uma coisa é você autorizar o MSN para uma pessoa conversar ou usar para assuntos não relacionados ao trabalho, ou você... normalmente, o que o gerente faz, depois que ele tem a ciência de que aquilo [o software] é pertinente, ele normalmente consulta a segurança [da informação] que às vezes vai até o jurídico para detectar, para ver se aquilo ali não tem impacto ou ônus financeiro, esse tipo de coisa. Mas é o bom senso que tem que determinar esse tipo de coisa. E o gerente pode decidir também de acordo com a sua população. Por exemplo, tem áreas aqui que têm uma população bem jovem, 18, 17, 19 anos, onde, se ele libera o uso de alguma coisa, as pessoas não têm maturidade, ainda, para segurar, então ele já bloqueia, não eletronicamente, mas ele já passa a regra geral, determinando, por exemplo, “não aceito que use o MSN nessa área”. É uma decisão gerencial. O gerente tem toda autonomia para decidir esse tipo de coisa. Na minha própria área, onde eu sou gerente, eu pedi para diminuírem. Eu falei: “Pessoal, não quero proibir ninguém. Eu sei que todo mundo aqui tem contatos, tem sua vida, tudo, mas nós estamos num momento delicado, onde a gente está com pessoas a menos e a gente precisa dar uma produtividade extra. Eu quero que vocês diminuam o uso disto porque eu estou

315Babylon, software que faz a tradução de textos entre várias línguas e o inglês.

316Freeware, condição que libera o uso do software sem a necessidade de pagamento de licença. Na maioria dos casos, o “freeware” restringe-se a uso pessoal e não empresarial. Seu uso empresarial configuraria crime.

precisando, tal, tal e tal.” Faço isso quando estou sentido uma afrouxada. Mas isso é uma decisão gerencial.

7. Então tem todas essas normas, o pessoal passa por esse treinamento...

Esse treinamento é obrigatório. A gente tem o Lotus Notes, que é o nosso sistema de correio eletrônico e também de aplicativos de fluxo³¹⁷; nesse sistema tem um ferramenta que a gente chama de “certificação de segurança”. Quando a pessoa entra na companhia ela recebe um “ID”³¹⁸ de Notes. Ao acessar o sistema pela primeira vez, há uma nota padrão que direciona a pessoa a fazer esse curso e aí depois responder a provinha e se certificar. E se ela não fizer isso ela vai começar a ser cobrada e a cobrança começará a ser escalada para seus chefes.

[AC: O gerente (da pessoa) recebe uma nota avisando que o funcionário dele não fez a certificação requerida pelo sistema.]

Exatamente. E a gente está fazendo mais do que isso. Temos um controle de “issues”³¹⁹ internos onde a gente pega casos que estão há algum tempo, assim... negligentes, a gente “inputa”³²⁰ isso no sistema e começa a “escalar”³²¹ o problema para linhas mais altas. Porém, isso tem que acontecer uma renovação a cada ano. Então a cada ano ele faz uma reciclagem do curso e a pessoa tem que se recertificar para pode estar conhecendo as regras gerais.

8. Existem as normas, você afirmou que cabe ao gerente determinar o que pode e o que não pode ser acessado em sua área, as pessoas passam por cursos onde são orientadas sobre o que pode e o que não, mas eu gostaria de saber se existe bloqueio físico de sites considerados inadequados?

Não, não há bloqueio físico.

9. Nem de sistemas como messenger, orkut, webmails?

Não.

10. Então só existe a norma.

317Sistema de fluxo de trabalho ou workflow, um sistema que permite que várias pessoas interajam em um mesmo projeto de modo que todos saibam quem fez o que e quando.

318ID equivale a identidade, nome de usuário e senha, para que a pessoa possa acessar o sistema da empresa.

319“Issues”, palavra em inglês que significa problemas, questionamentos, pendências.

320“Inputa”, aportuguesamento da expressão, em inglês, “input”, de inserir.

321“Escalar”, levar o problema para o topo da hierarquia, de modo a buscar uma solução que venha de cima para baixo, isso na impossibilidade de uma solução da questão.

Sim, só existe a norma. Vamos dizer assim... não adianta nada eu bloquear o orkut aqui e o funcionário acessar outro proxy³²² e acessar o orkut por outro lado. Se o cara quiser burlar, ele burla.³²³ Mas aqui, para você usar o orkut no horário de trabalho, é tão lento, tão lento... isso porque o que é permitido, o que é liberado de banda para isso [é tão pouco] que acaba...

[AC: ...desestimulando...]

... desestimulando a pessoa a usar. Quando você acessa no período noturno, seria uma coisa mais fácil de fazer. Isso não quer dizer que isso está certo ou está errado, mas, considerando os acessos que tínhamos em 2004 e 2005 [ao orkut], agora baixou um pouco. Baixou a orkutmania, não é? Ainda tem, como você disse, mas não é mais o que era antes. Algumas... já vi pessoas acessando, tudo, já vi, mas é aquele negócio, não é? O cara que passa o dia acessando isso ele está deixando de ter produtividade e isso uma hora vai aparecer. Os critérios de avaliação na EMPRESA são muito rígidos. O nível de empenho – como eu posso dizer – a barra está cada vez mais alta e o cara, se ele for um pouquinho inteligente, ele não vai se expor dessa maneira. Mas a sua pergunta: há bloqueio físico, [a resposta] é não.

11. Messenger, a pessoa pode usar, mas tem que pedir autorização?

Sim, tem que pedir autorização do seu gerente. O que acontece? Muitas vezes a pessoa esquece de fazer isso [pedir a autorização do gerente] e instala [o programa por conta própria]. Por isso nós temos um programa interno que é um programa de revisão de estações de trabalho³²⁴. Analisamos umas 30 [estações de trabalho] por mês. Tem um check list de checagem: podemos checar pass word³²⁵, vai checar se o Lotus Notes está criptografado³²⁶ ou não, ele vai checar uma série de coisas. Uma delas são os softwares que estão na máquina. Isso permite cobrar as licenças daqueles softwares que não são padrão EMPRESA [do dono

322Proxy é uma configuração de rede que controla os acessos feitos ao sistema. Pessoal experiente em TI – como é o caso nesta empresa - consegue criar novas configurações de proxy que permitem burlar o proxy oficial, ou a configuração oficial de rede, criando alternativas de acesso à Internet sem quaisquer controles. Esta configuração não é algo simples a ponto de poder ser feita por leigos em TI. Mas, no caso desta empresa, todos ou quase todos os funcionários entendem muito disso.

323Esta afirmação é muito relevante vinda de um especialista em segurança da informação de uma empresa como esta, pois evidencia que o controle de uma rede conectada à Internet não é tão simples quanto parece, inclusive para especialistas, como ele. Há, inclusive, sites na Internet que se dedicam a difundir informações sobre como configurar outro proxy e como superar bloqueios estabelecidos por empresas.

324Estações de trabalho são os computadores usados pelos funcionários em suas mesas de trabalho ou, até mesmo, aqueles computadores pessoais que as pessoas usam nos períodos em que estão fora da empresa.

325Pass word: palavra em inglês que significa senha de acesso.

326Criptografia: sistema que codifica as mensagens que a empresa envia de modo a evitar que elas sejam facilmente acessadas e interpretadas por pessoas externas à organização.

da máquina]. E se encontrar o MSN, ele vai pedir a autorização do gerente da pessoa. Se ele não tiver, ele vai ser apontado, haverá um reporter³²⁷ ao gerente e o gerente vai decidir o que ele faz. Então isso é que é o básico. Mas se usar o MSN fosse considerado uma violação, alguma providência já teria sido tomada. Isso não é considerado uma violação. E muitas vezes o MSN é usado a trabalho. A EMPRESA tem algumas subsidiárias. Eu trabalhava em Belo Horizonte, em uma empresa que era 50% EMPRESA, 50% Fiat. Hoje a EMPRESA adquiriu 100% das ações. E os sistemas [das duas empresas] eram integrados. Eu precisava falar com a EMPRESA... podia fazer interurbano toda hora ou... [usava o messenger]. Entendeu? Usava o MSN e pronto. Óbvio que eu tenho a consciência de que o MSN, eu vou tomar cuidado com o que eu vou colocar ali. Eu não posso transferir um arquivo confidencial ali porque eu estou me expondo. É mais um chat³²⁸ mesmo, usado para conversar coisa rápida porque para coisas mais sérias você busca em outros meios.

[AC: Também já está arraigado na própria EMPRESA, de ter essa coisa do “instant messange”³²⁹; a gente tem no Lotus, também, uma conexão entre todos os “funcionários” (do mundo todo) então a gente já tem meio que arraigado essa coisa de trocar mensagens on-line]

Exatamente.

12. Bem, você afirmou que a EMPRESA não executa bloqueios físicos de conteúdo considerado inadequado, ao contrário de muitas organizações, inclusive da área de TI. Por que essa decisão de não bloquear?

Primeiro porque, como uma empresa global, a EMPRESA é de origem norte-americana, mas hoje é global, então tudo o que é decidido sobre o que tem que ser feito, é decidido de maneira global. Então o que pode ser problema em um país, não é no outro, uma situação aqui não é na outra, então teria que ter um consenso mundial para se fazer isso [bloquear sites considerados inadequados]. Segundo, por causa do valor que eu te falei. A EMPRESA, ela confia no funcionário até prova em contrário. E eu digo mais. Eu estou falando de Brasil, essa certificação de segurança, essas coisas. Nos Estados Unidos, devido à cultura, a cultura americana, a regra é essa: “Eu confio em você, até prova em contrário”. Então, baseado nos

327Reporter, palavra em inglês que significa “notificação”, “comunicação”.

328Chat, palavra em inglês que se pode traduzir por bate-papo (conversar de modo informal) e normalmente associada ao uso de ferramentas eletrônicas, via Internet, como o Messenger (programa da Microsoft).

329Instant messange, ou “mensagem instantânea”, aquela mensagem que a pessoa recebe e envia na hora e que caracteriza a ferramenta de chat. O e-mail é uma mensagem que pode não ser respondida na hora, ao contrário das mensagens via chat.

valores e baseado na diversificação de situações, ela [a empresa] não entende como isso [bloqueio de sites] sendo uma necessidade.

13. Então as normas de uso da Internet são globais, a EMPRESA adota as mesmas normas em todo o mundo.

Tudo [na EMPRESA] é global. Não vou te mostrar detalhes, até porque eu não posso, mas eu estou na intranet da EMPRESA aqui e eu acesso essa norma aqui. No momento em que ela é atualizada, ela está atualizada para o mundo todo. Não é algo que eu vou lá e coloco. Aliás, eu não tenho nem ingerência. Eu posso dar palpite sobre ela, mas pode ser escutado como pode não ser.³³⁰ A gente aqui é um braço da CORP³³¹, lá na CORP é decidido tudo e decide-se para o mundo todo.³³² E a mesma regra que eu tenho aqui eu tenho no Japão, na Índia, tenho na Nova Zelândia...

14. Um ex-funcionário da EMPRESA, Geert Hofstede, promoveu um estudo global sobre a EMPRESA³³³ tentando entender se havia uma cultura mundial EMPRESA. Ele chegou à conclusão de que isso não era verdadeiro, porque as culturas das EMPRESA's distribuídas pelo mundo seguiam a cultura do país onde elas estavam inseridas.

Isso é compreensível. Por exemplo, eu tenho participado de um programa, não é auditoria interna, seria uma reunião entre pares de países latino americanos, então eu conheço todas as EMPRESA's da América Latina. E, por exemplo, você vai em outros países, você vai na Colômbia...

[AC: México...]

...não existe Orkut lá. Não que não existe, existe, mas ninguém nunca ouviu falar, as pessoas perguntam: “O que é isso?” Por quê? Porque lá é um país que não teve essa febre, então isso é uma coisa brasileira, americana, no Uruguai eu já vi, mas lá...então, a preocupação com a orkutmania que teve no Brasil não teve em outros lugares e aí, lá, deve ter o dele, lá, então, obviamente é compreensível isso. Eu não duvido que no Japão as regras são cumpridas a

³³⁰Esta informação põe por terra o conceito de que “tem que haver consenso mundial” para a determinação de normas e procedimentos, dita pelo entrevistado momentos atrás. Na verdade, as coisas são definidas hierarquicamente, pela matriz nos EUA.

³³¹CORP significa “corporação”.

³³²Ele reafirma que a CORP decide tudo e decide-se para o mundo todo, evidenciando o forte caráter centralizado da organização.

³³³HOFSTEDE, G. Cultures and Organizations: Software of the Mind. New York: McGraw-Hill, 2005.

ferro e fogo, mais do que em outros lugares, entendeu?, então tem, com certeza.

15. Você disse que a EMPRESA confia nas pessoas até prova em contrário. Existiu essa “prova em contrário”, ou seja, ocorreram punições por uso indevido da Internet?

Sim, existiu. Existiu. Veja bem. Você pode, um dia, atravessar a rua sem olhar para os lados e dar a sorte de não ser atropelado. Você pode fazer isso no segundo dia e não acontecer nada. Mas se você fizer isso durante um mês seguido, uma hora você vai ser atropelado. Então, o que é que acontece? Teve situações onde a gente presenciou que, depois que se descobriu, ninguém foi atrás, a pessoa mesmo errou e...sabe aqueles caras que gostam de distribuir e-mail para todo mundo? Sempre tem aquele cara. Sempre tem alguém assim. Mulheres que gostam de mandar aqueles powerpoint com mensagens inspiradoras, tal, tal e tal. Então, depois de acontecido, vou contar o caso para você, se fez uma investigação e se descobriu o que tinha por trás. O que aconteceu? Esse cara – ele era até um terceiro, tá? - ele tinha várias listas de distribuição [de e-mails]. Então tinha a galera da faculdade, umas menininhas para as quais ele mandava poesia; tinha uns amigos, para quem ele mandava conteúdo erótico; e tinha um grupo para quem ele mandava piadas; e isso era uma prática constante dele. Um belo dia ele foi adicionar uma pessoa e errou uma letra. Ele colocou ao invés de um “R” ele colocou um “S” arroba empresa ponto com, tá? Ao invés de ir para o amigo dele, foi para uma senhora nos Estados Unidos, nessa empresa ponto com, uma empresa muito grande. E essa senhora poderia ter gostado do conteúdo, pedido para mandar mais, mas ela não gostou. E ela entrou em contato com alguém da EMPRESA nos Estados Unidos, reclamando da atitude de um “funcionário”. Diante desse nível de exposição, a EMPRESA só entrou em contato com o RH da EMPRESA Brasil e disse: “Demite e descubra todo mundo que participa disso e está ligado a essa pessoa”. Então, depois, fazendo-se essa investigação, chegou-se a essa conclusão. Ou seja, a pessoa procurou. É muito azar você fazer uma vez só e dar errado. Houve um caso do tipo ingenuidade, ou seja, de novo, exposição da EMPRESA. Exposição da EMPRESA. Teve uma época que estava começando a seleção de operadoras na discagem, ou seja, usar o 15 para a Telefônica, ou usar o 21 para a Embratel, ou o 31 para a Telemar. Então o pessoal do helpdesk, geralmente estagiários, normalmente grana curta, aí eles fizeram uma pesquisa de preços, porque um deles morava em São Paulo e tinha que ligar para [a família no] interior, aí fizeram uma pesquisa e constataram que... agora não me lembro se a mais barata era a Telefônica ou a Embratel. Acho que mais barata estava a Telefônica. Aí, o

que aconteceu? O cara pegou e fez um e-mail avisando os colegas, tanto da EMPRESA quanto de fora. “Galera, nós aqui da EMPRESA pesquisamos e...” Espera aí, “nós aqui da EMPRESA quem”?

[AC: Aqui da EMPRESA quem, cara-pálida?]

O correto seria: “Nós aqui, estagiários do departamento de helpdesk da EMPRESA, descobrimos que tal, tal, tal... está mais barato, portanto, pessoal, faça o 15, ou faça o 21... coisa nesse sentido... vamos economizar para fazer um churrasco no final do mês”, ele mandou isso para a galera da faculdade. O legal é que todo mundo recebeu e... passou adiante. Não demorou dois dias, o presidente não me lembro se da Embratel, de uma das duas, ligou para o gerente geral da EMPRESA e perguntou o que estava acontecendo que a EMPRESA estava fazendo campanha contra a empresa dele. Olha onde chegou o nível. Então eu digo o seguinte: você ter o endereço @Empresa.com, você está representando um sobrenome muito importante e você tem que zelar por ele, tem que tomar muito cuidado com o que você vai fazer com isso porque você vai manchar essa imagem... mexeu com a imagem da EMPRESA, você mexeu... você vai ter muitos problemas pela frente. A EMPRESA é tolerante? Sim, é uma empresa muito tolerante, que valoriza o funcionário, que confia no funcionário, mas não mexa na sua imagem.

16. Na EMPRESA há acesso remoto à rede para quem está fora do local do trabalho?

[AC: Sim, existe até um política de trabalho flexível.³³⁴]

Sim, mas o acesso se dá através de equipamentos certificados e as regras são as mesmas para quem está dentro ou fora da empresa.

17. A EMPRESA monitora o conteúdo dos e-mails que saem da empresa?

Não, a EMPRESA não faz essa monitoração. Isso não. Isso fere uma política de privacidade que a EMPRESA tem em relação a seus funcionários. Para acontecer uma coisa desse tipo, ou até uma investigação em cima da máquina de uma pessoa, somente com a autorização do diretor de RH da EMPRESA local, onde a investigação vai acontecer. Então, se alguma coisa vai acontecer, vamos supor, estão desconfiados que estão vazando informação sobre tal coisa,

³³⁴A política prevê o trabalho em casa. Um dos aspectos dessa política é que a pessoa só pode acessar a rede da empresa através de equipamento da empresa, certificado pela área de segurança da informação.

e existe uma intenção de se fazer isso, que eu nunca vi acontecer e eu estou aqui há 10 anos, seria o diretor de Recursos Humanos que teria que autorizar. Não monitoramos nada, nem mesmo se a pessoa manda e-mail com currículo ou se acessa sites de busca de empregos. Até porque o cara vai usar o Yahoo, não vai usar o e-mail da EMPRESA.

[AC: Se for minimamente esperto, fará isso.]

Tem leis norte-americanas muito fortes em relação à privacidade.

18. Essa coisa de dizer que o e-mail corporativo é de propriedade da empresa não vale?

O e-mail é da empresa. É da empresa. Como tudo é da empresa. Então, o que a gente faz é um trabalho de educação, conscientização, e se o cara cometer algum deslize e for enquadrado, vai acontecer. Nós nos baseamos na confiança em todos os relacionamentos.

19. Você tem idéia de quantos e-mails a empresa troca por dia?

Não temos a menor idéia. Falamos com o gerente de TI, mas nem ele sabia.³³⁵ Eu posso falar o seguinte: eu recebo, eu sou um gerente, eu devo receber uns 100 a 150 e-mails por dia. Vamos falar que sejam 70 em média. Pega 13.000 e multiplica por 70³³⁶. Não sei, mas é muito.

20. Mas tem filtro de spam, essas coisas?

Sim, tem. Mas, vamos dizer assim: algumas coisas que já são marcadas, vão para um caixa, elas não são deletadas. Mas essas mensagens vão para uma pasta no Notes...

[AC: Onde ficam sub-júdice...]

... o Notes traz as pastas Entrada, Draft, Sent, Junk Mail... aí já cai aqui direto.

21. Então, para concluir, você até já tocou nesse assunto, dizendo que a Internet é fundamental para os negócios da empresa. Eu queria entender a relevância da Internet para os negócios da empresa.

Uma empresa onde o negócio deixou de ser há muito tempo a fabricação de computador para

³³⁵Eles sabiam desta pergunta por que a área de assuntos corporativos pediu o envio das questões previamente por e-mail, muito embora elas fossem ser respondidas na entrevista.

³³⁶O que corresponderia a 910.000 e-mails por dia.

ser serviços de tecnologia da informação, esse é o core business³³⁷ da empresa hoje; então, qualquer informação, qualquer treinamento, qualquer atualização de sistemas, qualquer, vamos dizer assim, qualquer novidade ele [o cliente] tem que ter canal aberto na Internet para estar buscando isso. Então, na parte de negócio mesmo, é vital você estar conectado com o mundo em termos de Internet. Então, eu tenho assim, alguém [internamente] me faz uma consulta sobre um produto novo de segurança. Eu tenho que buscar informações em algum lugar sobre isso. Estou falando de segurança, que é o meu business. Na auditoria estou falando lá de uma nova tecnologia de banco de dados ou nova versão de não sei o que, e tem que fazer uma consulta. A Internet. Tudo na Internet. Então, ela é vital.³³⁸

[AC: É um instrumento muito valioso. A empresa não pode, hoje, abdicar dele.]

E nós somos a maior empresa de TI do mundo. E para a maior empresa de TI do mundo, eu costumo dizer, brincado, a Internet é tão importante quanto o banheiro.³³⁹

[AC: Caiu a Internet, todo mundo entra em pânico.]

Pode ser, vamos colocar assim, é possível sobreviver um tempinho sem. Por exemplo, a EMPRESA presta serviços de Internet, entendeu?³⁴⁰ Então, a infra-estrutura tem que ser de acordo com isso.

22. Então, estando fora da EMPRESA, a pessoa, o funcionário, pode acessar a rede?

Sim, acessa através de uma VPN.³⁴¹ Você só pode instalar esse produto (VPN) em um equipamento da EMPRESA. Não marca. Um equipamento disponibilizado por IT³⁴² EMPRESA, e você instala esse produto aqui e aí configura para uso doméstico ou em viagens. E aí existe uma série de cuidados que você tem que tomar [ao usar o equipamento]. Tem gente que pensa que por você estar levando o computador para casa você pode emprestar para o filho, para a esposa, para não sei quem. Dizer que não acontece, eu não arrisco a dizer que

337Core Business, expressão em inglês que define o “negócio principal” ou “coração do negócio” da empresa, o negócio mais relevante da companhia que, no caso da EMPRESA, passou a ser prestação de serviços e não mais venda de equipamentos.

338Veja que ele não fala da Internet como canal de venda, mas, essencialmente, como canal de pesquisa.

339A analogia é muito interessante.

340Nesse sentido, a Internet faz parte do negócio da empresa.

341Virtual Private Network (VPN) é uma conexão de rede privada, criptografada, que acontece pela rede pública da Internet. Ela é usada pois não exige infra-estrutura à parte, o que seria algo caro, mas garante a segurança através da criptografia de dados.

342IT, Information Technology, área de TI da EMPRESA.

não acontece. Mas a pessoa tem que ter esse cuidado. Ah, empresta para a esposa. Ela quer acessar o que? Quer acessar o que? Quer acessar o Yahoo. Ele vai lá e clica em um “phishing”³⁴³ e instala um “cavalo de Tróia”³⁴⁴ no computador. E aí? A pessoa é responsável por isso. Então não pode. Você tem que ter muito cuidado quando você anda com o equipamento EMPRESA fora daqui. Então eu vou ao shopping direto e tenho que levar o computador, se eu puder, eu vou andar com ele. Se não, eu vou colocá-lo, na origem³⁴⁵, no porta-mala para não ficar escrito ali “tem um computador no meu carro”. Entendeu? No aeroporto tem que ter muito cuidado pois existem técnicas especiais de furto de notebook, não posso despachar [o equipamento como se fosse bagagem], tem que ficar na mão...

[AC: Até mesmo na Sede...os táxis entram dentro do prédio para que os funcionários não se exponham e exponham os equipamentos da empresa.]

O índice de furto [de notebook] em São Paulo é muito alto. Porque a pessoa descia, ia tomar um táxi na rua, ia pegar seu carro na rua e aí, o que é que acontece? A EMPRESA em São Paulo mudou o procedimento. Primeiro: todo funcionário para dentro do prédio ou entrega o carro para manobrista que vai parar o carro em algum estacionamento da região. Ele [o funcionário] paga por esse serviço, que é subsidiado, obviamente [pela empresa]. Por que? Porque você não pode parar [o carro] na rua e obviamente e andar com o... [notebook]. Aí, quando você quiser seu carro de volta, você liga para um ramal e o manobrista vai buscar o carro onde estiver e traz para dentro da EMPRESA. Táxi... vamos supor, a EMPRESA está aqui na esquina. Normalmente, quem vai para lá normalmente se hospeda no [hotel] Mercure, que fica na esquina em frente, mas para ir da EMPRESA até o hotel, você tem que ir de táxi, não pode ir à pé com o equipamento. Custa R\$ 5. Os taxistas ficam ali e atendem muita gente.

[AC: Forma uma filona, né?]

É, mas é a regra.³⁴⁶

23. Há um estudo de cultura organizacional desenvolvido por Haskett e Kotter, que

343Phishing: programas criados por ladrões de senhas e que circulam na Internet normalmente associados a e-mails com mensagens como “veja minhas fotos”, “conheça este site”.

344Cavalo de Tróia ou, em inglês, Trojan Horse. Nome de conhecido vírus usado por ladrões de senhas. O vírus envia ao ladrão de senhas todas as informações como nomes de usuários e senhas que circulam pelo computador.

345“Na origem” significa que a pessoa coloca o computador no porta-malas antes de sair com o carro da EMPRESA, porque se fizer isso ao chegar, pode ser visto e indicar que está deixando algo de valor no carro.

346Na prática, a companhia busca se isolar completamente do universo que a cerca, criando regras para impedir que seus equipamentos se vejam em situação de risco.

avalia várias empresas. Nesse estudo, eles afirmam que a EMPRESA é uma dessas empresas com cultura densa, ou seja, traduzindo para o português, as pessoas na EMPRESA vestem a camisa.

Sim, é uma coisa de paixão. Há um processo de avaliação de funcionários na EMPRESA onde são avaliados 9 itens. Execução do trabalho, atingimento de prazos... um deles é “paixão pela empresa”. E paixão que eu estou falando não é “paixão pela EMPRESA, eu amo a EMPRESA”. Paixão é você botar a sua energia no trabalho e ir buscar o melhor resultado possível e mostrar o orgulho de estar trabalhando aqui. O orgulho pelas três letras.³⁴⁷ E aí, esse é um item fundamental de avaliação de funcionários.

24. Mas você entende que “paixão” é algo difícil de fingir. Ou você tem ou não tem...

Você pode até enganar por um tempo, mas não sempre.

25. Sim, mas para você ter, você acredita que tem que haver uma reciprocidade por parte da empresa?

Sem dúvida, aí é o que eu te falei: a empresa zela muito pelo funcionário, dá muitas oportunidades, é uma empresa onde você pode estar aqui, agora, e eu tenho cursos de qualquer coisa a qualquer tempo, eu tenho profissionais que são “papas” no assunto no mundo todo que eu posso consultar, então é uma empresa, vamos dizer assim...

26. Você manda um e-mail para essa pessoa e ela responde?

Sim, quando não através de mensagem instantânea... você diz: “Hi, I’m fulano de tal, da EMPRESA tal... could you help me?” A qualquer momento você pode acessar qualquer um. Eu, por exemplo, tive já oportunidade diversas de trabalho fora do Brasil. Eu nunca fiquei morando [no exterior] mas fiz mais de 50 viagens internacionais pela EMPRESA³⁴⁸, é uma coisa que marca, que toca. Aprendi outros idiomas, então você acaba se identificando muito com a empresa.

27. E você acha que essa identificação, paixão, cultura, te leva a ter essa política de Internet que prega “eu confio em você até prova em contrário”?

³⁴⁷Três letras: EMPRESA.

³⁴⁸Considerando os 10 anos de casa que ele afirmou ter, estamos falando de alguém que viaja ao exterior, em média, 5 vezes ao ano. É algo profundamente significativo.

Sim, acho que uma coisa leva à outra. Quem tomou essa decisão de ser assim [a política] levou em consideração esse tipo de comportamento.

28. Bem, isso evidencia uma certa coerência Porque seria um choque dizer que você confia em alguém e ao mesmo tempo vigiá-lo ou bloquear seu uso de Internet.

Sim, acredito que sim. Tem que ser coerente. Até para punir tem que ser coerente. Então, quando você pune uma pessoa ou avalia mal uma pessoa, ela tem que estar confortável com aquilo, consciente de que mereceu esse tipo de coisa, se não a resposta é ruim.

Entrevista 7

1. Quantos funcionários tem a empresa?

Eu calculo que tenha na faixa de uns 400 empregados considerando todas as unidades que temos no Espírito Santo, Rio de Janeiro, Minas e duas aqui em São Paulo.

2. E desse total, quantos trabalham acessando um computador?

Eu diria para você que quase 50% desse total são usuários de computadores, seja para acessar o ERP³⁴⁹, seja o correio eletrônico, eu diria que nós teríamos aproximadamente 50% desse total, chegando perto das 200 pessoas, que trabalham como usuários de computador.

3. A Empresa é uma empresa relativamente nova?

Não, o grupo é de capital francês e já existe há muito tempo. Não tinha esse nome. Esse nome surgiu a partir da fusão de duas empresas e aí resolveram criar uma marca nova e aí criaram a Empresa. Aqui no Brasil, hoje é (Empresa), mas parte do que é a Empresa no Brasil era a outra companhia, que pertencia a um grande grupo petroquímico. Então, a unidade de Mogi das Cruzes, por exemplo, era parte desse grupo. Então é um grupo de empresas aí que vão formando a Empresa, mas de origens diferentes que fazem parte do mesmo grupo. Mas é um grupo já antigo, inclusive no Brasil. Nós temos empresas no Brasil há no mínimo 10 anos.

4. A rede corporativa, de dados, surge quando? Desde o início da empresa?

Não, essa rede nossa, da maneira em que ela está hoje, começou a ser construída no ano 2000. Nós temos uma unidade no Pará que..., nós tínhamos uma rede local, tínhamos uma comunicação de correio eletrônico através de uma linha telefônica, que discava para um servidor em Atlanta (EUA), e esse servidor de Atlanta sim estava na Internet, mas é uma coisa bastante básica. Então em 98, 99 essa unidade do Pará entrou na Internet, em 2000, aqui, começamos a colocar as unidades na Internet, São Paulo, Espírito Santo, Rio de Janeiro, fomos colocando-as todas na rede. Inclusive, este escritório que hoje é aqui (SP), até 2001 ele era no Rio, não em São Paulo. Então foi sendo feita uma reorganização aí e aí entrou todo mundo na rede corporativa. A nossa rede de dados aqui... no Brasil por exemplo nós não temos um data center com um firewall, ou coisa assim. Isso está tudo nos Estados Unidos.

³⁴⁹Sistema de gestão empresarial.

Então nós temos dois grandes centros de controle, vamos chamar assim, de tecnologia, um em Atlanta (EUA) e outro em Paris (França). Então tudo das Américas, tudo que trafega em nossa rede e fala com o mundo externo nas Américas, passa por Atlanta. Lá tem firewall, anti-spam, esses recursos. Ou seja, nossa rede aqui, estamos conectados diretamente à Internet, mas na verdade trafegamos em um túnel virtual onde tudo que trafega passa por esses sistemas de segurança que nós temos lá em Atlanta.

5. É por isso que o e-mail é apenas Empresa.com.

Sim, isso permite que a gente economize em infra-estrutura, em pessoal, em uma série de coisas, em treinamento, a gente não tem especialistas para correio, para rede, a gente tem o pessoal que sabe o necessário para manter o local funcionando. Mas se nós temos que colocar uma outra unidade na rede corporativa, essa parte de configuração de roteador é feita pelo nosso pessoal de Atlanta. Aqui nós fazemos o básico. Nossa estrutura de IT aqui é mais para manter nosso ERP, o dia-a-dia da operação da empresa.

6. Entre os 200 que acessam a rede, que programas de comunicação em rede eles usam?

E-mail corporativo é um, quais mais?

Sim, o e-mail corporativo é o Lotus Notes³⁵⁰, acesso à Internet e programas como o messenger. Temos um programa de chat interno, que trabalha junto com o Notes, mas nós não temos nenhuma restrição a você usar o messenger ou coisa assim.

7. Existe uma intranet?

Sim.

8. O acesso à rede é controlado?

Sim, se dá via senha. Senhas que o sistema, automaticamente, exige que sejam trocadas periodicamente.

9. Essa rede permite trabalho remoto?

Permite sim. Existe uma ferramenta que é padrão no grupo... aliás, tudo isso que estou te falando, o nosso padrão de telecomunicação, de correio eletrônico, isso é padrão do grupo. Isso não é uma coisa que nós definimos localmente. Por aquela razão que eu te falei também:

350Lotus Notes, programa de e-mail e trabalho em grupo da EMPRESA.

nós temos dois grandes centros que definem os padrões, tem pessoas que avaliam a melhor ferramenta, o melhor custo-benefício, então esse pessoal está lá para definir isso. Se eu quiser colocar aqui outra ferramenta de correio, eu não posso fazer isso. Nossa independência aqui, ela é limitada.

10. E sobre o trabalho remoto?

Sim, existe essa ferramenta que é padrão no grupo, que você consegue acessar... você estando conectado à Internet, você consegue acessar nossos sistemas como se estivesse aqui dentro do escritório. Essa ferramenta é a VPN³⁵¹, que a gente trabalha como se estivesse dentro do escritório. Então você consegue acessar através de uma linha telefônica, uma linha discada, se você tiver um cartãozinho wireless³⁵², por exemplo, num aeroporto, onde você tem acesso a uma rede sem fio, você carrega a VPN e tem acesso a tudo o que você tinha como se estivesse aqui dentro, como se estivesse na rede local.

11. É claro que tem a identificação...

Sim.

12. Em relação ao uso de Internet, o que determinam as normas?

Nós temos instruções. Mas nós não temos... ainda não é uma política do grupo monitorar o que está sendo feito na Internet. Quando você chega, dependendo da função que você vai ter dentro da organização, será dado a você um correio eletrônico, acesso à Internet, acesso ao ERP, dependendo da sua função você vai ter as suas ferramentas de trabalho. Então, nesse momento você recebe uma orientação. Nós temos um texto que está dizendo: “Olha, os recursos que você está usando são de propriedade da empresa, você não pode fazer dele o que você quiser, você não pode estar mandando mensagens de teor impróprio para outras empresas, usando um endereço que todo mundo está vendo que é da Empresa, você não pode estar trafegando informações que não sejam relacionadas ao seu trabalho”. Então, você tem uma série de restrições que estabelecem que tudo o que trafega em seu endereço eletrônico dentro da Empresa é propriedade da empresa, não seu. Ou seja: as instruções nós temos. Mas não existe no grupo, não é só aqui no Brasil, não existe no grupo uma política rigorosa de

³⁵¹Virtual Private Network, é um software que permite a criação de uma rede privada virtual, criptografada, no ambiente público da Internet.

³⁵²Cartão wireless permite uma conexão sem fio à uma rede remota.

controle disso. Nós sabemos, nós temos relatórios que nos mostram quantas mensagens estão trafegando, o volume de mensagens que está trafegando, nós sabemos por usuário, sabemos o tamanho dos arquivos enviados e nós temos a política de periodicamente falar: “Gente, toma cuidado com seu correio eletrônico, faz uma limpeza, você não pode estar usando para atividades aquelas para as quais você já foi orientado”, mas não temos uma ferramenta, um software, vamos dizer, que diga que a pessoa está visitando tal site. Entendeu? Ou que diga que o tal site está bloqueado, está proibido. Então nós não temos esse tipo de controle não. Isso já foi discutido em várias reuniões corporativas e do pessoal de informática, mas não há intenção do grupo em estar monitorando esse tipo de atividade.

13. Alguns gestores de TI dizem que monitoram e controlam porque se deixarem o acesso livre o uso da banda³⁵³ fica comprometido. Vocês têm esse problema aqui, considerando que vocês não monitoram, nem bloqueiam?

Nós devemos instalar agora em 2007 algumas ferramentas que vão dizer para a gente por usuário o tempo em que ele fica na Internet e elas são capazes de dizer, até, se configurada, onde esse cara ficou, em qual página, quanto tempo ficou, se ele fez download, se ele baixou MP3, se ele... tudo que ele fez na Internet. Como nós temos também recursos, já, que dizem o seguinte: “Olha, da nossa banda, o que é que é importante trafegar na nossa rede?” Bem, o importante é que nosso ERP, que está instalado em nossos servidores aqui, esteja operando a uma boa velocidade para nosso usuário que está lá em Mogi das Cruzes, ou lá em Cachoeiro do Itapemirim, ou que está em outros cantos. Então, nós temos a possibilidade de definir um espaço de banda maior para aquilo que é mais importante. Para navegar na Internet, isso não é importante para ninguém aqui dentro, navegar na Internet, então nós temos como dimensionar [para isso] uma banda menor.³⁵⁴ Isso também não está configurado. Nós não temos uma situação crítica que exija que a gente faça isso agora. Mas de qualquer forma estamos em 2007 com o plano de instalar uma ferramenta que permita a gente avaliar melhor o que está sendo trafegado.

14. Então, dizer que o acesso livre à Internet compromete a banda não é uma realidade aqui?

³⁵³Por “banda de navegação” entende-se a capacidade de tráfego de dados de uma conexão, que pode ser alta ou baixa.

³⁵⁴O que não deixa de ser uma forma de controle, uma vez que se restringe a velocidade de acesso.

Nós temos... já aconteceu casos em que Atlanta avisar para a gente: “Olha, sua banda aí, tem um camarada que está consumindo quase sua banda inteira”. Nós temos um monitoramento lá.³⁵⁵ Esse alerta, quando chega para a gente, já está acontecendo. Nós não temos assim... isso já aconteceu. Já tivemos por questão de vírus, apesar de toda a segurança, em todas as estações e servidores, apesar de ter firewall, isso já aconteceu [vírus], e já tivemos também [comprometimento de banda] pela atividade que está sendo desenvolvida na Internet. Mas isso são coisas bastante específicas, sabe, pontuais, que não é uma coisa assim... é uma coisa atípica.

15. Você diz que não faz monitoração ativa e que é uma coisa do grupo...

Existe... mas eles atuam... nós atuamos a partir de um sinal que a gente recebe de Atlanta quando tem alguma coisa que realmente está prejudicando a comunicação.³⁵⁶ Então a gente atua aqui a partir de um sinal deles.

16. Você já registrou alguma punição por uso indevido?

Não. Nós temos assim, não chegamos a ter nenhuma punição, mas na nossa política fala: “Se você for pego utilizando o seu e-mail, por exemplo, para assuntos que não sejam caracterizados como assuntos relacionados ao trabalho ou de um conteúdo apropriado, você vai ser advertido através de nosso RH e dependendo da gravidade que seja considerada isso aí, isso vai inclusive para a pasta do empregado”. Então, é isso o que está escrito na regra. Até hoje tivemos apenas um caso assim e não foi nem aqui, foi no Pará.

17. Você tem uma estimativa da quantidade de e-mails? São significativos?

Nós devemos estar trafegando agora, eu vou te falar aqui... [pesquisa a informação no micro]. Olha só, isso aqui estamos falando de uma unidade que não é aqui em São Paulo. Eu não tenho esse número aqui de São Paulo, que certamente é muito superior a eles. Aqui estamos falando de uma unidade que está no Pará, que tem em torno de 4,5 a 5 mil mensagens por dia. Ela é um terço do tamanho da nossa, então eu calculo que aqui devemos ter algo como 15 mil mensagens dia para o conjunto de empresas administradas pela Empresa do Brasil, tá, nesse servidor de correio que temos aqui em São Paulo.

³⁵⁵Ou seja: existe um monitoramento de fato.

³⁵⁶Esta declaração é reveladora: por “prejudicando a comunicação” ele entende prejuízos às operações do ERP, que tem a maior parte da banda. Essa “comunicação” à qual ele se refere é uma “comunicação” entre máquinas e não comunicação humana.

18. Essa questão do uso de Internet liberado, na verdade você transfere para a pessoa a responsabilidade da decisão sobre o que vai acessar. Por exemplo, se ela quiser acessar o Orkut por algum momento, para ver algo, ela tem essa liberdade. Na maioria das empresas a opção não é da pessoa, porque a empresa bloqueia o acesso. Esse fato contribui de alguma forma com o clima no ambiente de trabalho, ou seja, faz com que o clima seja melhor?

Eu tenho convicção de que a pessoa, podendo ter aquele horário, ao invés de ter que procurar uma lan-house para usar a Internet, pagar contas, poder fazer isso no próprio local de trabalho, eu tenho a impressão que isso atende melhor as necessidades nossas. Eu não tenho que pegar um dia em que está chovendo, procurar uma lan-house, eu não tenho que ir ao banco fazer um pagamento de um boleto que está aqui comigo, faço tudo pela Internet, então eu acho que a empresa ganha com isso, se for usado com critério. E traz sim uma satisfação maior para as pessoas que têm essa ferramenta disponível à mão com mais facilidade. Então, agora, tudo usado com critério. Tem pessoa que exagera, a gente sabe que tem. Mas é coisa que se todo mundo usar de uma maneira racional, vamos chamar assim, não tem dúvida de que é bom para os dois lados, não só para empregado, ou para a satisfação dele, inclusive para a empresa, esse cara vai gastar menos tempo para fazer o que deveria estar fazendo, teria que estar fazendo em outro lugar.

19. Você acredita então em um controle mais institucional e menos técnico.

Sim, veja, nós estamos falando de Internet, mas quando você vai ao banheiro, você não joga papel no chão. Mas se o cara quiser jogar o papel no chão, ele vai jogar. É uma questão realmente de cultura, de treinamento, de conscientização. E hoje, se você for pensar, Internet é ferramenta de trabalho para qualquer área, não é só na área de estudo, de pesquisa, de TI, de jornalismo, de medicina, de tudo. Dificilmente hoje, uma determinada atividade que exige um mínimo de relacionamento externo, uma coisa assim, você vê a Internet como ferramenta de trabalho para isso tudo.

Entrevista 8

1. Para ter uma idéia da dimensão da organização, gostaria de saber quantos funcionários ela tem e quantos destes atuam com computador?

Bem, são aproximadamente 540 funcionários e 540 computadores. É um para um, todo mundo tem computador.

2. Todos os que têm computador, acessam a rede e a Internet?

Sim, todos. O acesso à Internet se dá através de uma intranet.

3. A empresa regulamenta o uso de Internet? Quais são as normas adotadas?

Vou te mostrar aqui, rapidamente, o que a gente tem. (Acessa uma área de normas na intranet da empresa em seu micro). Nós temos uma política de uso não só de Internet, política de normas e segurança da informação. O usuário, ele tem conhecimento disso, está publicado na intranet e aqui é onde a gente regulamenta todas as operações da companhia, seja a política de comunicação, de uso do correio eletrônico, política de Internet, engenharia social³⁵⁷, controle de acessos com relação às estações de trabalho, computadores móveis que, nosso caso, são notebooks e smartphones³⁵⁸, porque a gente também tem isso e nosso pessoal de campo acessa e-mail via celular, especialmente o pessoal de área comercial. Então aqui você tem toda a definição de como se dá esse uso, por exemplo, vamos pegar um item aqui, o uso de correio eletrônico, por exemplo, os e-mails levam a assinatura da empresa e, por tanto, são um documento oficial da empresa, então o uso do correio é destinado somente ao negócio; é proibido o envio de correntes e boatos, vírus, spam; todos os e-mails contêm informação confidencial e restrita, então, aqui tem tudo... foi feito todo um trabalho [de catalogação dessas normas].

4. E como a pessoa recebe esta informação?

³⁵⁷Por “engenharia social” os especialistas em TI definem aquelas ações praticadas por ladrões de senhas corporativas que não se dão em ambiente eletrônico, na Internet, mas sim através de contatos pessoais. Uma ação de engenharia social, por exemplo, é o ladrão de senha se passar por repórter de publicações e tentar se apropriar de informação relevante quando está no interior da empresa, aguardando para ser atendido. Por isso, muitas empresas não admitem que visitantes circulem sozinhos pela empresa. Tanto nesta empresa quanto em outras, o visitante é escoltado o tempo todo e nunca se encontra sozinho em momento algum.

³⁵⁸Smartphone é um tipo de celular que permite outras atividades, como acesso a documentos (word, powerpoint) e até e-mails. É muito usado por funcionários que trabalham diretamente na rua, em contato permanente com clientes de todos os tipos.

Assim que ela entra na empresa ela recebe uma identidade de login e senha e estas informações. Aqui está tudo especificado, informando o que a pessoa pode ou não fazer... não pode acessar pornografia, violência... e [o uso da] Internet é monitorado por nós, então a gente sabe, equipamento por equipamento, o que a pessoa fez, onde a pessoa entrou e quanto tempo ela ficou navegando no processo.

5. Além dessa monitoração, existe um bloqueio físico de páginas consideradas inadequadas?

Sim, também existe um bloqueio de páginas. Na parte de e-mails, também, por questão de palavras chaves³⁵⁹, vídeos, tudo. Nós temos uma equipe que diariamente está monitorando o que as pessoas fazem na Internet porque isto aqui é uma praga. Então, todo dia a gente está fechando uma porta.³⁶⁰ E além disso, não são todos os funcionários que têm acesso à Internet livre.³⁶¹ Acesso à Internet livre só tem coordenadores, gerentes, superintendentes e diretoria. Para os funcionários que não têm acesso à Internet, existe aqui na informática um pool que eventualmente ele pode vir aqui e acessar alguma coisa. Dentro da intranet, o que a gente faz é o seguinte... só para você ter uma idéia... (mostra a tela do computador). Por exemplo, a política de segurança está aqui...

6. Eu vi que a política tem versões, o que significa que é constantemente atualizada.

Sim, atualizada e auditada permanentemente. Está vendo, dia 17/08 tem uma minuta para discussão³⁶², dia 04/09 a minuta para discussão foi aprovada... esse aqui é o gerente, essa aqui é a auditoria... esse aqui é o RH... esse aqui é o advogado... e a comunicação final.³⁶³ E aí, via

359Neste sistema a empresa programa o sistema para detectar o envio de e-mails com palavras chaves de seu interesse, de modo a monitorar o que as pessoas estão enviando para fora da empresa. Nesse sentido, as áreas de TI programam os sistemas com palavras associadas à semântica usada pela organização, permitindo, dessa forma, monitorar o que os funcionários estão enviando para fora. Algumas organizações programam o sistema para copiar todo e-mail que sai com a palavra “currículo”, por exemplo, para saber se, porventura, os funcionários estão usando o e-mail da empresa para enviar currículos para outras empresas. Um comportamento como este acende uma luz de alerta em relação à fidelidade do empregado. Esta organização monitora e-mails enviados com esta palavra.

360Esta observação é muito relevante porque evidencia o caráter fechado das organizações em contraposição a uma mídia de configuração aberta. Evidencia mais: a batalha permanente que se tornou o uso de Internet no âmbito das organizações.

361Também esta observação é muito relevante porque evidencia a divisão do trabalho e a diferenciação entre o pessoal “de cima” e o pessoal “de baixo”.

362Ele mostra minutas que discutem a regulamentação do uso da Internet que são submetidas ao grupo de direção da empresa para discussão e aprovação em um processo totalmente eletrônico.

363Ele mostra as diferentes áreas que avaliaram uma minuta de regulamentação de uso de Internet, que foram avaliando e aprovando os termos, às vezes inserindo considerações e solicitações de ajustes. O interessante é que o processo não tem início na área de comunicação, mas, sim, na área de Tecnologia da Informação.

intranet, eu tenho os sites que eu deixo todo mundo acessar. Por exemplo, o Bradesco, Internet banking. Por que? Porque é onde a Empresa recebe... os funcionários recebem na Internet e podem usar o site para pagar contas. [Há o site do] Bradesco Saúde, Unimed, o site da Susep, o site da Sodexho que é o nosso [fornecedor de] ticket alimentação. Então esse é o básico que o pessoal pode navegar e que não tem problema, embora a gente tenha monitoramento... monitoramento é de tudo. E a partir daquele nível que eu te falei³⁶⁴, a pessoa pode navegar sem problema porque a gente tem controle de número de horas, de acesso.³⁶⁵

7. Esse “acesso livre à Internet” permite que a pessoa acesse o que quiser?

Exceto aqueles sites que a gente já tem bloqueados, que já estão na lista de bloqueio.³⁶⁶ Mas se esse pessoal³⁶⁷ quiser entrar na UOL, não tem problema nenhum. Os outros funcionários não conseguiriam esse acesso.

8. E quando a pessoa tenta aparece alguma mensagem?

Ele não consegue acessar. Não tem acesso.³⁶⁸

9. Por que a empresa entendeu que era importar a adoção dessas regras de uso de Internet?

Basicamente, primeiro por dispersão. Quer dizer, mesmo que eu tenha controle, a verdade é que o molho fica mais caro que o peixe. Então é melhor você cortar, do que... se não está ligado ao negócio, não tem por que a pessoa ficar navegando. Em termos bem objetivos, é a produtividade.³⁶⁹ Sem isso, a garotada na faixa de 16, que a gente tem aqui, vai ficar o dia inteiro no Orkut...

10. O Orkut é um dos bloqueados...

É, o Orkut, com certeza, é...

11. Os webmails, todos...

³⁶⁴Superintendentes, gerentes, coordenadores e diretores.

³⁶⁵Ou seja, até mesmo os níveis hierárquicos superiores são monitorados muito embora possam acessar outros sites além destes seis ou sete que são os únicos liberados para todos os demais.

³⁶⁶Estes sites são todos os de relacionamento, webmail, pornográficos, de entretenimento, entre outros.

³⁶⁷Superintendentes, coordenadores, gerentes e diretores.

³⁶⁸A pessoa não é informada que tentou acessar um domínio vetado pela empresa.

³⁶⁹Claramente, o funcionário é visto não como um ser humano, mas como alguém que precisa dar uma certa produtividade e garantir um certo retorno.

Também. Isso aí é tudo bloqueado.

12. Ah, e também o messenger...

Sim, esse também.

13. Você estava falando sobre as razões da existência dessas normas...

Sim, primeiro porque tem uma política para a organização saber o que pode e o que não pode, porque é aquilo lá, se está escrito, está explícito, quando ele entrou na companhia, e isso [as normas] vem sendo atualizado, quer dizer, não tem o porque... a regra do jogo está clara. E quando acontece de, eventualmente, surgir um novo site, nós somos os primeiros a fazer um comitê e colocar... por exemplo, esses sites que foram colocado [na intranet] foi fruto de solicitações dos funcionários. Porque, então, a gente decidiu, fecha, apenas algumas pessoas podem acessar livremente, mas aí pediram para liberar o site do banco e aí dissemos: “Tudo bem”. Fizemos uma reunião do comitê, deliberamos e o acesso foi liberado, ou seja, pode deixar o acesso porque faz sentido. Então todos os sites que fazem sentido, seja pela atividade fim, ou por uma prestação de serviço comum aqui do mundo, ele vai para aquela área [da intranet] e a gente vai atualizando ela.

14. Aí o acesso é direto, só clicar e já está lá?

Sim, só clicar e já está lá. Por exemplo: imposto de renda, todo mundo pede para... [acessar o site da Receita]. A gente não deixa, mas fazemos uma baixa³⁷⁰ aqui e quem quiser, a gente envia o aplicativo. Mas não deixa todo mundo ficar entrando [no site da Receita], fazendo [a declaração on-line], transmitindo [o programa de imposto de renda].

15. Então, pelo que percebo, vocês têm duas coisas: uma é a normatização, a lei, que está ali, escrita; mas, no entanto, você sentiu uma necessidade de ir além, ou seja, não basta dizer que alguns sites não podem ser acessados, você tem que bloquear esses sites. Por que isso?

Eu diria que sempre tem aquela... a questão de... Bom, primeiro que só a lei publicada não resolve, isso está mais do que no nosso dia-a-dia, não é?, quer dizer, existe um monte de lei que diz não pode roubar, não pode furtar, não pode matar e... as pessoas continuam, mesmo com a lei, fazem as coisas e para isso tem a punição, mas a punição só é permitida por que?,

³⁷⁰Download do programa da Receita.

porque existe a lei que foi publicada. Então, existe... a gente acredita que a partir de um certo nível as pessoas têm um grau de maturidade e portanto podem entrar na Internet para estar olhando outras coisas, mas que, você, tipo, passar daquilo que a gente chamaria de uma conduta normal, isso vai ser notificado e existe toda uma área de auditoria, que a gente estruturou de modo mais forte no ano passado, e essa área está fora da área de informática, não é, foi uma solicitação minha de ter uma área de auditoria, mas fora da informática para não ficar aquela coisa de paternalismo, não é? Porque se não, fica parecendo que o pessoal de informática pode e... [os demais não].

16. É, você controla quem te controla.

É, como já existia a auditoria, são coisas relativas a auditoria e aí tem uma área de auditoria de sistemas, que faz esse monitoramento de pessoas que acessam a Internet.

17. Então, gostaria de saber se já ocorreram casos de punição, se você sentiu a necessidade de punir alguém por uso indevido de Internet.

Já, já tive de tudo. Já tive punição verbal, já tive punição por escrito e já tive demissão.³⁷¹

18. Você já disse isso, ou seja, existe acesso remoto ao sistema da empresa por pessoas que estão na rua?

Tem.

19. E aí as regras são mesmas que vigoram aqui dentro?

Não, as regras são ainda mais restritas. Inclusive os que acessam a rede via celular não têm acesso à Internet, somente a seu e-mail.

20. Do ponto de vista do negócio da empresa, o uso de Internet é algo importante?

Cem por cento [importante]. De todas as nossas operações, 95% de nossos seguros são comercializados via Internet.

21 Através do site?

Não, a gente trabalha... para não dizer um palavrão... igual ao imposto de renda. Temos o

³⁷¹Curiosa a construção que ele usou: “punição verbal”, ao contrário de “advertência verbal”, assim como “punição por escrito”, ao invés de “advertência por escrito”.

nosso site e temos um aplicativo. Então os corretores que trabalham com a gente, que são aproximadamente 4.000, eles baixam esse aplicativo do site, que é a receita [do seguro], você faz o cálculo do seguro off-line e aí você transmite pela Internet, conecta e transmite. Você faz o cálculo, faz a proposta, se conecta, transmite a proposta, nós recebemos a proposta aqui e na hora e já dá o OK se o seguro está aprovado ou rejeitado. Se aprovado, lá na ponta, ele faz todo o trâmite de impressão da documentação e entrega da apólice para o segurado.³⁷²

22. Ou seja, a Internet é fundamental nesse processo.

Sim, se a Internet parar, eu paro o faturamento da empresa. Eu não tenho outro meio [para receber propostas de segurados]. Se o meu link ficar fora do ar, isso aqui para, vira um caos.

23. O telefone começa a tocar...

Nem isso, porque toda a minha telefonia é via IP, ou seja, também via Internet.³⁷³ Eu sou³⁷⁴, hoje, uma das poucas empresas no Brasil que migraram 100% para telefonia IP, tanto para telefonia quanto para a rede de dados. Então eu falo com as minhas filiais, todas, a custo zero, porque eu estou trafegando dados e voz pela Internet.

24. Ah, ia te perguntar isso: o Skype as pessoas podem acessar?

Não, a gente tem o SoftPhone³⁷⁵ que é como se fosse o Skype, mas o SoftPhone fica no computador e é um produto que está homologado pela empresa em termos de você ter um canal, um ramal virtual. Você com o computador consegue ter um ramal e falar sem precisar usar o aparelho, mas isso ligado ao nosso PBX e ligado ao nosso processo.

25. Você falou em “engenharia social”, o que isso significa? No contexto da regulamentação, tinha um item lá chamado “engenharia social”.

(Ele busca a informação no computador). Todo funcionário tem que estar alerta a processos de engenharia social. Não fornecer sua conta e senha de usuário a outra pessoa, não fornecer informações para negócios para outras empresas, analisar todas as solicitações, não enviar por

³⁷²Nesse sentido, quando a empresa afirma que a Internet é “fundamental”, o conceito que ela tem de “comunicação via Internet” é uma comunicação entre máquinas, sistemas, aplicativos, onde a intermediação humana é nula ou muito limitada. Isto é o que as empresas entendem por comunicação via Internet e é este o tipo de “comunicação via Internet” que elas aprovam e buscam construir, excluindo totalmente o ser humano do processo.

³⁷³Ou seja, se a Internet parar, a empresa para por completo.

³⁷⁴Curioso como ele se confunde com a empresa, muito embora seja apenas o gerente de TI.

³⁷⁵Sistema de telefonia via Internet, nos moldes do Skype.

e-mail informações financeiras não classificadas como públicas, toda tentativa de [alguém] conseguir informações via engenharia social devem ser comunicadas ao “security officer”.³⁷⁶

26. Número de e-mail recebidos, você tem?

Não sei, mas deve passar de um milhão por mês. O e-mail tem um papel de comunicação fundamental nas empresas e agora até com confiabilidade, não sei se nas outras empresas existe isso, mas temos aqui a parte de certificação digital, para ter garantia de quem enviou aquele e-mail, não ter repúdio, então a tendência é cada vez mais esse tipo de ferramenta ser utilizada.

27. A empresa é nacional ou tem matriz no exterior?

Não tem matriz, a empresa é nacional. E essa política foi fruto de um trabalho interno e que, na verdade, no nosso caso, a gente acabou se antecipando ao que o órgão regulador³⁷⁷, no ano passado, já começou a exigir das seguradoras, mais até do que isso [Internet], desde políticas de segurança a continuidade do negócio. A necessidade de ter “data recover”³⁷⁸, redundância de link, então a gente já sabia que o mercado de seguros estava se preparando para essa normatização então a gente se preparou antes.

28. Até porque quando alguém preenche uma solicitação, tem ali dados bem confidenciais.

Sim sigilosos, dados bancários, tem que manter esses dados em segurança.

³⁷⁶Security Officer é o responsável pela área de segurança da informação.

³⁷⁷SUSEP

³⁷⁸Data recover, expressão em inglês que significa recuperação de dados em caso de pane de sistema, incêndio no prédio ou outro desastre qualquer. Este fenômeno tomou impulso após a destruição das torres gêmeas nos EUA, onde muitas empresas perderam todos os seus dados em função da destruição dos computadores.

Entrevista 9

Observação: O gestor de TI começa discorrendo sobre o processo de admissão de um funcionário na Empresa, descrevendo como este funcionário é integrado às tecnologias de comunicação em rede que a empresa disponibiliza a seus funcionários, respondendo no percurso várias das questões preparadas para a entrevista.

GESTOR DE TI: Vou te explicar como funciona o processo admissional de uma pessoa aqui na Empresa. O conselho executivo da empresa aprova uma contratação. Este conselho é integrado pelo Presidente, Vice-Presidente de Sistemas, Vice-Presidente de Administração e Vice-Presidente de Tecnologia da empresa. Assim que essa vaga é aberta, começa o processo admissional que é conduzido pelo RH que faz as entrevistas e seleciona os candidatos e, ao final de um processo de entrevistas e avaliações, escolhe aquele indivíduo que será o participante da empresa. Quando esta pessoa é admitida ela recebe o crachá, que dá a ele acesso à companhia, e recebe dois outros objetos que garantem sua integração ao sistemas que são a **senha-p**³⁷⁹ e o **e-mail**³⁸⁰.

A partir desse momento, posso fazer uma analogia, a **senha-p** e o **e-mail** são o **RG**³⁸¹ da pessoa dentro da empresa. O **senha-p** é um dispositivo de segurança. Este dispositivo produz chaves de segurança, ou senhas. A área de RH cadastra o número de série do equipamento e o associa a uma determinada pessoa com determinado número funcional e determinado e-mail. A partir daí, toda vez que a pessoa vai acessar qualquer sistema corporativo da empresa, o sistema pedirá uma senha e o usuário terá que indicar a senha que foi gerada pelo dispositivo que será diferente toda vez que ele fizer um novo acesso. Uma pessoa que atende clientes, por exemplo, vai acessar o sistema de atendimento a clientes, informará seu número funcional e o sistema pedirá a senha. O funcionário consulta o dispositivo e indica a senha apontada pelo aparelho. O sistema sabe qual dispositivo está associado ao nome daquele funcionário e sabe, também, quais senhas poderiam ser geradas pelo aparelho, permitindo o acesso somente se a

379 **Senhap** é um aparelho similar a um antigo bip com um visor de cristal líquido. Este aparelho tem um número de série e é associado ao número do funcionário. Este aparelho gera senhas aleatórias, que só este aparelho pode gerar, e que o funcionário deve usar toda vez que se conectar a um dos sistemas da empresa usando seu e-mail. Através do e-mail o funcionário é identificado e o uso das senhas aleatórias do **senhap** confirma que esta é a mesma pessoa do e-mail.

380 **E-mail** corporativo é um endereço eletrônico que usa o nome da pessoa associado ao nome da empresa, como fulano@Empresa.com.br. Esse endereço eletrônico permite que o funcionário receba comunicações eletrônicas no âmbito da empresa nesse endereço. A área de sistemas cuida para que não existam dois e-mails iguais para pessoas diferentes, ainda que as pessoas possam vir a ter os mesmos nomes (homônimos).

381 **RG** é a sigla de Registro Geral, que equivale ao número da carteira de identidade da pessoa

senha digitada faz parte da relação de senhas associadas àquele aparelho e àquela pessoa. Dessa forma sabemos se a pessoa que está querendo acessar nossos sistemas são as que pensamos que são.

Mas o **senha-p** é, digamos assim, uma primeira assinatura. Uma segunda assinatura dos funcionários da empresa é o e-mail. Com o e-mail a pessoa terá acesso ao e-mail corporativo da empresa e também a uma ferramenta de comunicação em rede, interna, da Microsoft, que se chama **communicator**³⁸².

Esta ferramenta de comunicação é idêntica ao messenger da Microsoft, mas ela só pode ser usada por pessoas que estejam nos domínios @Empresa, @Empresa 2, @Empresa3 e outros domínios da empresa. Até há um ano, usávamos o messenger da Microsoft sem restrição alguma. Mas há um ano, a direção da empresa decidiu permitir esse acesso irrestrito apenas àquelas pessoas que tinham necessidade disso do ponto de vista do trabalho, ou seja, àquelas que se relacionam com o público externo como o setor de Relação com Investidores. Por que isso? Porque um meio de comunicação que deveria ter uso profissional havia se tornado em um meio de comunicação para uso pessoal. E se a empresa não tivesse promovido este ajuste, o mau uso desta ferramenta de comunicação corporativa não teria sido corrigido. Esta ferramenta de comunicação permite, inclusive, o trabalho à distância porque pode ser acessada a partir de qualquer computador ligado à Internet, desde que a pessoa informe as senhas de acesso.

Vamos falar agora de uma ferramenta de comunicação mais institucional. A Empresa reúne hoje quatro marcas que eram empresas distintas no passado: Empresa 2, Empresa3, Empresa4. Há alguns anos, a área de RH foi convocada a otimizar a comunicação interna dessas diferentes empresas que começavam a ser reunidas sob a holding Empresa. Nesse momento foram criados veículos de comunicação que fazem parte de uma família que chamamos “@” (AT). O primeiro deles, uma newsletter eletrônica, é enviada por e-mail a todos os funcionários uma vez a cada 15 dias, com informações de quatro áreas: atendimento e relacionamento, tecnologia, gente e mercado e mídia. Todas as pessoas que têm o e-mail corporativo de uma das empresas do grupo recebem esse comunicado quinzenal que informa

382O **communicator** da Empresa é o equivalente ao messenger, da Microsoft, um sistema que permite a troca de mensagens instantâneas entre pessoas é que é usualmente chamado de “chat”. Este communicator da Empresa, no entanto, só pode ser acessado por pessoas que estão no interior da rede da empresa, não podendo se comunicar com o mundo exterior à companhia.

coisas como visitas de clientes à empresa, lançamento de novos produtos, palestras realizadas por funcionários em eventos externos e tendências de mercado. A idéia do AT (@) é levar aos funcionários da empresa um conjunto de informações sobre os acontecimentos importantes na empresa dentro daquela periodicidade. Há informativos exclusivos para cada uma das marcas como @Empresa 2, @Empresa 3, @Empresa 4. Há outro veículo eletrônico que se chama @Extra e divulga comunicados emergenciais. Exemplo: ontem recebi um que dizia: “No próximo final de semana, da zero hora de sexta-feira até a zero hora de segunda-feira não teremos o funcionamento do Data Center em função da mudança de prédio”.³⁸³ O conteúdo deste comunicado é menor, estritamente de caráter emergencial e é replicado para os funcionários de todas as marcas.

Ainda dentro do universo digital temos a intranet exclusiva de cada marca. O que é isso? Na intranet da marca o funcionário que atua em uma determinada marca (Empresa 2, Empresa 3, Empresa 4) visualiza as newsletters de cada área, além de todo conteúdo estático relativo àquela marca como políticas, visão, missão, valores, estrutura organizacional e assim por diante.

Além disso, dentro dessas políticas de comunicação do AT (@) foi criado um mural para cada unidade, com conteúdo específico, que divulga promoções culturais como peças teatrais, cartazes sobre ações da Empresa 2 como a busca por pessoas com alguma deficiência física.

E por último, eu recebo em casa o @Empresa 2 News, uma revista impressa com periodicidade da qual não me recordo, com conteúdo institucional acerca das inovações que a empresa está promovendo. Ah, além disso há o @Empresa 2 Oi, um pedaço de papel pequeno, meio A4, com breves comunicados sobre eventos.

O conteúdo de todas essas publicações é definido pela área de RH enquanto relações humanas, e executado ou produzido pela área de comunicação que está subordinada à área de Marketing. Dessa forma garantimos a padronização do visual e a relevância do conteúdo.

Comunicação, para nós, não se restringe ao envio de uma informação pois envolve, também, a área de sistemas. Do ponto de vista de sistemas, dependendo da área para a qual o participante foi contratado, ele pode ter menos ou mais interação com o sistema. Se ele vier trabalhar na

³⁸³Em outubro de 2006 a Empresa inaugurou um novo prédio ao lado do antigo e vinha promovendo gradativamente uma realocação de equipamentos.

área administrativa, ele terá interação com o sistema grande parte do tempo. Vai receber um acesso, este acesso estará condicionado às funcionalidades que ele pode ou não acessar, ele vai acessar e vai executar.

Um subproduto desse sistema, que pode também ser considerado comunicação, são indicadores que são divulgados para os gestores das marcas. Esses indicadores estão relacionados a uma ferramenta de sistemas e o gestor da marca tem esses indicadores conforme sua necessidade. Hoje estamos trabalhando em um modelo diferente de disponibilização de informação: ao invés do gestor ter que ir buscar as informações de que precisa, nós vamos enviá-la até ele. O executivo da marca precisa ter seu tempo mais focado na gestão do negócio do que nas tarefas do dia-a-dia por isso ele vai começar a receber algumas informações gerenciais no e-mail dele.

No que diz respeito ao uso de Internet, a empresa tem uma política definida, assim como uma política de confidencialidade que é informada às pessoas assim que elas chegam. Todos assinam um termo de confidencialidade garantindo que não vão passar a outros informações da empresa. E do ponto de vista de segurança da informação, os e-mails do presidente aos diretores da empresa são certificados digitalmente. Até o que foi dito aqui há alguma dúvida ou pergunta?

1. Então há duas políticas de Internet, uma para o presidente e diretores e outra para os demais?

Não, não há duas políticas. O nível de segurança da informação é que muda conforme o cargo. O e-mail enviado por presidente e diretores tem certificação digital, garantindo que o e-mail é dele mesmo; já o e-mail que eu utilizo, por exemplo, esse não tem certificação digital. Isso não é uma questão de praticidade, mas uma questão de política mesmo. No momento em que lançamos a certificação digital, consideramos importante que o nível diretivo tivesse essa certificação, mas não os demais.

2. Então qual é a diferença de um e-mail com certificação digital e outro sem?

A certificação digital é fornecida por um organismo público.

3. Como Verisign ou Certisign³⁸⁴?

³⁸⁴ Ambas empresas de certificação digital.

Sim, exato. Não somos nós que dizemos que aquilo é certificado. É um organismo externo que diz que aquilo ali é certificado. A certificação garante que e-mail que você está recebendo foi enviado por uma máquina que, de acordo com a certificação, é usada por uma determinada pessoa. Toda vez que o Diretor Administrativo responde da máquina dele, sai com a assinatura digital.

4. Isto é uma garantia de que é o cargo que responde e não necessariamente uma pessoa.

Sim, porque a assinatura é associada a uma máquina da empresa. A respeito disso, a política interna prevê que toda a comunicação formal com uma área seja direcionada aos e-mails departamentais. Então temos os e-mails faturamento@Empresa, cobranca@Empresa, tesouraria@Empresa. Ao invés de ter o e-mail pessoa@Empresa respondendo pela área, a pessoa pode até responder pela área, mas aquilo deve ser direcionado como sendo não a opinião da pessoa, mas a opinião da área.

5. Então todos naquela área têm acesso a esse e-mail corporativo?

Não, o coordenador da área é que tem acesso a essa conta de e-mail. Em que situações isso é usado? Um determinado cliente quer fazer uma pergunta sobre determinado faturamento. O adequado do ponto de vista corporativo é que ele não pergunte para a Mara, muito embora a Mara seja a responsável pela área. O adequado é que o cliente pergunte para a área Faturamento da Empresa. A Mara é a coordenadora dessa área, ela vai responder, mas ela tem que levar muito em consideração que ela está respondendo não pela Mara, e sim como pelo departamento que ela responde nesse momento. O objetivo disso é minimizar o risco de uma resposta indevida porque quem responde é um coordenador. O coordenador tem como expectativa da atuação dele conhecer muito bem a estratégia da empresa e da área em que ele está atuando então ele vai responder de uma forma adequada. Muito diferente de se tem que responder com o entendimento dela.

6. Então a resposta é de uma área e não de uma pessoa?

Exatamente, a resposta tem de ser de uma área e não de uma pessoa. Quem responde pela área é alguém que conhece a estratégia da área. Nós que usamos muito esta ferramenta de comunicação, o e-mail, percebemos que o e-mail não comunica, o e-mail oficializa. O e-mail é uma forma de oficializar extremamente utilizada. Por que o e-mail não comunica? Porque

ao enviarmos um e-mail a alguém, não temos como perceber se a pessoa entendeu ou não a mensagem. Não basta você escrever o e-mail. Você não garantiu que a pessoa entendeu seu ponto de vista. Você só escreveu seu ponto de vista. Você manda o e-mail, a pessoa não entende, pior, entende de uma forma diferente do que você quis expressar e isso gera uma situação por pura falta de entendimento. O e-mail é frio.³⁸⁵ Às vezes as pessoas acham que você está tirando sarro delas.

7. Tenho uma aluna que trabalha em um laboratório que percebeu que comunicação via e-mail dá margem a muita confusão, discórdia, várias interpretações, que acabou fazendo uma campanha para que as pessoas resolvam as coisas mais através de contatos pessoais do que por e-mail.

Não é só nessa empresa, é aqui também. Nós temos essa diretriz. Não adianta você mandar um e-mail. Liga. Se não puder ligar, chama pelo communicator ou vai até a videoconferência³⁸⁶ e chama a pessoa. O fato de você só escrever o e-mail, por vezes, é pior do que você não falar nada. (Veja aqui uma coisa interessante: um outro projeto de pesquisa é compreender as razões desse desvio comunicacional em textos escritos em e-mails). Aquilo lá gera um entendimento absurdo. O e-mail tem que ser usado, mas depois que você se comunicou com a pessoa. Depois disso, você manda o e-mail para a pessoa que o recebe e confirma que recebeu. Por que é que [o e-mail] tem que ser usado? Porque palavras em uma conversa, elas se perdem. Por que você está gravando esta conversa? Porque seria difícil lembrar o que eu comentei. Às vezes eu te ligo e digo: “Vamos fazer desse jeito, dessa forma, com essa data, desse jeito. Ok? Ok.”. Depois disso você escreve o e-mail dizendo: “Conversamos que vamos fazer desse jeito”. Você imagina o número de interações que você tem no dia-a-dia é complicado você imaginar que vai se lembrar de tudo aquilo que você conversou com umas pessoas. Por isso o e-mail é usado como uma ferramenta de anotação e não de comunicação. (Isto que ele está dizendo é importante. O e-mail em uma organização deixa de ser uma ferramenta de comunicação para se tornar algo burocratizado, uma ferramenta de registro e anotação). Esse é o correto uso do e-mail. Ou, não vou dizer que é o correto, mas é o uso mais adequado porque ele tem sua finalidade e não gera o estresse de provocar desentendimentos.

³⁸⁵ Ele tem a visão de que o e-mail, pelo fato de ser um veículo de informação, não é, necessariamente, um meio de comunicação. “Você escreve a mensagem, mas não sabe se a pessoa leu ou entendeu”.

^{386A} empresa tem uma sala preparada exclusivamente para a realização de videoconferências.

8. Conheci pessoas que interagem com muita gente que quando são abordadas no corredor ou elevador com pedidos de todo tipo dizem: “Ok, entendi, mas põe tudo isso que você me disse em um e-mail porque quando chegar na minha mesa vou ter me esquecido de que me encontrei com você”.

No passado eu tinha um entendimento diferente desse tipo de observação. Eu achava que toda vez que a pessoa respondia isso ela estava tentando postergar a ação. Hoje em dia eu sou adepto dessa filosofia. Me param no corredor pedindo coisas e eu logo digo: “Me manda uma e-mail. Porque eu vou sair daqui e até chegar minha mesa vou pensar outra coisa”. O e-mail é útil até para você saber o que você tem que fazer.

9. Bem, posso fazer agora algumas perguntas?

Sim, pode.

10. Quantos funcionários tem a Empresa?

Ao redor de 4.500 funcionários.

11. E todos eles atuam com computadores?

Todos eles têm acesso a computador. Exceções a essa regra geral: pessoas que trabalham na área de... vamos dizer assim... serviços gerais. Essas pessoas não têm computador para elas, mas elas têm à disposição delas computadores lá no CPR³⁸⁷ que elas podem acessar livremente.

12. Serviços gerais, quero entender, são essas pessoas que fazem limpeza e são terceirizadas?

Alguns são terceirizados. Por estratégia política da Empresa, a equipe que cuida de limpeza é funcionária da empresa. É filosofia do presidente que essas pessoas que trabalham conosco têm os mesmos benefícios. Terceirizados são o pessoal que faz a segurança do prédio e a equipe que faz a limpeza geral nos turnos, à noite. Temos duas equipes de limpeza: a que trabalha durante o dia é funcionária da empresa. A que trabalha à noite, fazendo uma limpeza mais geral, é terceirizada. Essa equipe que trabalha à noite precisa, por exemplo, limpar as

³⁸⁷CPR é uma área de café e recreação com computadores conectados à Internet que as pessoas - até mesmo visitantes - podem acessar livremente, com regras diferenciadas daquelas especificadas para os funcionários. Nestes micros é possível acessar e-mail pessoal, messenger e orkut a qualquer hora do dia.

mesas e o melhor horário para fazer isso é evidentemente à noite.

13. A Empresa foi fundada em 1983?

Não, a Empresa 2 é de 1983, a Empresa 1 é uma holding que administra as quatro marcas agora. Ela nasceu há dois anos atrás, três anos atrás. Ela nasceu da Empresa 2 aí nesse período de tempo a Empresa 1 adquiriu a totalidade das ações da Empresa 2 e nesse mesmo período criou a empresa EMPRESA 3 Consultoria, que passou a fazer parte do grupo, e no decorrer desse ano houve a aquisição da totalidade das ações da Empresa 4.

14. Você está aqui desde 83?

Não, atuo na empresa desde 2000.

15. A maioria das pessoas com as quais falo não têm a menor idéia de como surgiu a rede interna, porque são todos gestores com pouco tempo de casa.

Se você quer que eu te diga como evoluiu a Empresa 1, posso te dizer.

16. Do ponto de vista de comunicação em rede, é possível dizer que quando a Empresa 1 surgiu, em 2003, ela já nasce com uma rede consolidada e estabelecida?

Sim, tudo pronto.

17. Então, várias perguntas que eu tinha você já as respondeu em sua introdução. Uma questão que quero aprofundar é sobre as normas de uso da Internet. A pessoa recebe essas normas quando começa a trabalhar?

Sim. Isso é uma norma em empresas de tecnologia de modo geral. A pessoa quando é contratada, junto com os acordos de trabalho que normalmente ela assina, há um acordo de confidencialidade e um termo de uso de Internet com uma série de normas que ela toma conhecimento a partir do momento em que ingressa na empresa.

18. Um termo de uso. Então é uma coisa pequena?

É uma política, de algumas páginas, onde estão as normas para utilização das ferramentas de trabalho da empresa.

19. Relacionadas à Internet?

Relacionadas à Internet principalmente, mas não especificamente. Usar o computador você só vai usar para trabalhar. Algo do tipo: “Use o computador para as necessidades do trabalho, não para acessar páginas com conteúdo inadequado”. A política diz que o e-mail corporativo é para o trabalho. “Não o use para entrar em sites de relacionamento”. E eu diria que isso é uma diretriz genérica, de todas as empresas, não só as da área de tecnologia. É muito normal alguém te perguntar: “Qual é o teu e-mail? E qual é o teu e-mail pessoal?” Isso para separar bem essas questões de quando você fala em nome da empresa e quando você fala em seu nome.

20. Há alguma restrição a eu ter acesso a esse termo de uso de Internet? Poderia ter uma cópia disso?

Não, não há. Até porque não é algo restrito, é padrão, não é algo que mude de empresa para empresa. Não é algo confidencial.³⁸⁸

21. Na Vésper, quando entrei lá, os termos de uso de Internet estavam associados ao próprio contrato de trabalho que todos assinavam.

Nós investimos um tempo este ano justamente para elaborar isso. Isso se chama política de segurança. Na política de segurança tem o termo de confidencialidade, as questões relativas à assinatura digital, o que você pode e não pode fazer, e por aí vai; o acordo de confidencialidade.

22. Você poderia me mandar isso por e-mail?

Não vejo restrições a isso.

23. Bem, enquanto que políticas de uso de Internet todos tem, eu gostaria de saber se há um trabalho de catalogação de sites que a empresa julga inadequados e esses domínios são bloqueados?

Sim. Vou falar um pouco sobre ferramentas. Para navegar na Internet usando a rede interna na máquina que você estive usando você precisa de um software da Microsoft chamado ISA³⁸⁹.

³⁸⁸ As normas nunca foram enviadas. Quando questionado, o gestor disse que pediria a RH que as enviasse, o que não foi feito.

³⁸⁹ ISA – Internet Security and Acceleration Server Gateway, um software para servidores de acesso à Internet da Microsoft, que permite a especificação de endereços na Internet que não podem ser acessados permanentemente ou em determinados horários e funciona como um “firewall”

No ISA você estabelece políticas de acesso a determinados sites e horários de acesso ou qualquer outra regra que você queira colocar. Exemplo de regra: das 8h da manhã às 12h³⁹⁰, eu não consigo acessar a página da UOL³⁹¹. Das 12h às 13h30 esse acesso é liberado. O Orkut³⁹², a mesma coisa. Aí eu libero a partir das 19h30 ou 20h esses sites são liberados normalmente. Agora, sites com conteúdo adulto, à medida que eles vão sendo descobertos³⁹³ pela equipe de infra-estrutura eles vão sendo bloqueados. Essa política fica armazenada nesse software de administração.

24. Então tem uma equipe que fica olhando os acessos dos funcionários?

Sim, nossa equipe de TI tem um esquema de trabalho 24x7³⁹⁴. Tanto da operação da Empresa quanto para os clientes que hospedam suas aplicações aqui. Principalmente a equipe da madrugada tem como uma de suas atribuições ficar monitorando logs³⁹⁵ de acesso.

25. O Unibanco tem uma equipe que faz isso.

Toda empresa que tem uma área de TI tem ali gente que se dedica a isso. O que você pode ter são diferenças do que se considera conteúdo adequado e inadequado. Por exemplo: uma pessoa precisa acessar um site de música e baixar uma música. Para determinadas empresas isso é inadequado e para outras pode não fazer diferença. Isso é relativo.

26. Por que se tornou necessário estabelecer essas regras? Ou seja: acesso ao UOL e Orkut em tal horário; bloqueio total a sites de conteúdo adulto, entre outras?

Isso é muito mais para dar visibilidade... bem, visibilidade não sei se é o termo, mas para dar conhecimento às pessoas de que existe uma regra. Em legislação trabalhista existe uma norma que diz o seguinte: se eu não te avisar que aquilo não pode, você pode fazê-lo sempre que quiser.

390 Esta é política usada na empresa.

391 UOL – Universo On-Line, site de notícias, entretenimento, relacionamento, músicas.

392 Orkut – site de relacionamentos e comunidades virtuais.

393 É importante explicar este dado: como um site de conteúdo adulto é “descoberto pela equipe de infra-estrutura”? Ele é “descoberto” no momento em que é acessado por um funcionário. A equipe de infra-estrutura monitora todos os domínios que são visitados pelos funcionários à medida em que descobre que o site é pornográfico, ele é bloqueado. Dessa forma, o funcionário pode até acessá-lo uma vez, mas não conseguirá acessá-lo outra vez. Isso estabelece uma forma de disputa entre os funcionários e a equipe de TI que bloqueia o conteúdo, porque há grande variedade de conteúdo adulto na Internet e portanto grande quantidade de coisas a bloquear todos os dias.

394 24 x 7 significa 24 horas por dia, 7 dias por semana. Ou seja: sempre.

395 Logs é uma expressão usada para “registros”. Toda operação em sistemas gera “logs”, registros, que podem ser rastreados.

27. E você não pode puni-lo se ele o fizer.

Exatamente. Todas as pessoas sabem que antes do meio-dia não pode acessar a página do UOL.

28. E se a pessoa acessa a página da UOL antes do meio-dia? O que acontece?

Volta para a página da Empresa 2.

29. Vocês têm essa equipe que fica monitorando o que as pessoas acessam, certo?

Sim.

30. Já houve casos onde essa equipe detectou um acesso impróprio e a pessoa responsável pelo acesso impróprio foi advertida?

Nós não temos... veja... a Empresa 1 é uma empresa que trabalha muito com o capital intelectual. Por isso, a política, a filosofia da empresa... como vou explicar... ela não tem por cultura chegar para a pessoa e repreendê-la de forma que ela fique constrangida. Qualquer pessoa que entrar em um site de conteúdo inadequado e tentar voltar àquele site vai perceber que o acesso àquele site foi redirecionado para o site da Empresa 2. Aquilo ali, por si só, para as pessoas que trabalham em tecnologia, elas sabem que aquele movimento foi considerado inadequado pela instituição. Eu não preciso abordar a pessoa.

31. Eu já vejo aqui uma diferença. O Unibanco exibe uma página de censura.

Veja, não me lembro aqui de nenhum caso onde uma pessoa foi fortemente repreendida por ter acessado conteúdo inadequado. Tivemos no passado um caso onde a pessoa excedeu o limite da tolerância, aí a pessoa foi desligada. Na nossa percepção, é preciso que as pessoas percebam que a lei existe. Se vou usar ou não o instrumento da lei para punir a pessoa, isso é outra coisa.

32. Há um estudo interessante do Professor Artur Roman, acerca de e-mails com correntes, poesias, pornografia e outras coisas que as pessoas trocam no e-mail de trabalho, que, segundo ele, seriam uma forma das pessoas preservarem um pouco da individualidade e de sua rebeldia.

Eu diria para você que hoje a gente vive um problema de identidade. Por quê? Porque eu sou

o Alex da Empresa. Teu sobrenome é substituído pelo nome da empresa onde você trabalha. Conheço o Guilherme, do Unibanco; conheço o Fulano, de tal lugar. Ou seja, a empresa onde você trabalha por vezes substitui o seu sobrenome.³⁹⁶ Aí cuidado com isso. Se você disser algo... porque você acaba representando a empresa onde você trabalha, aí cuidado como você vai usar o nome da empresa. Mas eu concordo com a teoria dele. Se você não tomar cuidado, você fica totalmente preso.

33. Imagino que por aqui também circulem e-mails desse tipo, não?

Veja, existe o conteúdo inadequado que atrapalha o seu dia de trabalho. Imagine uma conta de e-mail que foi criada há 20 anos atrás³⁹⁷, quando a Empresa 2 surgiu. Essa conta ela consta em servidores de spam³⁹⁸ do mundo inteiro, existem alguns mecanismos que conseguem identificar isso. Então essa conta vai receber um volume de spam muito grande. O diretor administrativo, por exemplo, recebe uma quantidade enorme de e-mails, ele até fez um gráfico.

34. Mas por que ele recebe tudo isso?

Porque o e-mail dele existe há 15 anos. Já consta de servidores de spam do mundo todo. Esse é o problema de se ter um e-mail antigo. Ele fica visado. O que existe de ferramenta para minimizar isso? Ferramentas que o próprio ISA oferece. Existem softwares que tentam identificar o conteúdo (subject) do assunto do e-mail e do texto do e-mail. Aí aplicando-se determinada regra, você identifica aquela mensagem como spam e ao invés de ser mandado para a pessoa, fica segregado em determinado ambiente do servidor. Para que? Para minimizar o problema de spam no dia-a-dia de pessoas que recebem muitas mensagens desse tipo. Risco disso: você receber uma mensagem que tem conteúdo de trabalho que pela regra foi entendido como spam. Por isso é importante um gráfico para entender o quanto a tua regra está retendo spam de fato ou e-mails de trabalho.

35. O funcionário tem como recuperar um e-mail que foi bloqueado indevidamente?

Sim, mas o mecanismo é meio reativo. O funcionário deveria ter recebido um e-mail que não

³⁹⁶ Esta afirmação evidencia o caráter invasivo da organização em relação ao ser humano que a habita. Ele troca seu sobrenome pelo nome da empresa.

³⁹⁷ A Internet comercial no Brasil tem 12 anos.

³⁹⁸ Spam – é o termo usado para mensagens não solicitadas, de pessoas ou empresas desconhecidas, normalmente oferecendo produtos ou serviços não solicitados.

recebeu. A pessoa que o mandou liga dizendo que o mandou. Então vamos até o espaço segregado no servidor para checar se a mensagem está ali.

36. Você tem uma estimativa de tráfego de e-mail na sua empresa?

Eu não tenho, mas posso fazer uma pesquisa e te responder.

37. A Empresa tem teletrabalho? Pessoas trabalhando fora do ambiente da empresa?

A operação da Empresa vai da Argentina ao México. Temos filial na Argentina e a infraestrutura de rede da Argentina é provida pela equipe de São Paulo. Sendo assim o pessoal da Argentina tem acesso ao comunicator e outros serviços da rede idênticos ao pessoal que está aqui ou no México. Entre Argentina e México temos a matriz em São Paulo, 23 franquias no Brasil inteiro, mais 7 franquias da Empresa 4, mais 3 franquias da Empresa 2, então é uma operação bem vasta.

38. Se a pessoa estiver em casa ela tem como acessar a rede para trabalhar?

Sim. Temos o recurso de VPN³⁹⁹ então de casa eu me conecto via VPN e tenho todos os recursos que eu teria como se estivesse trabalhando na rede interna, inclusive o comunicator com minha rede de contatos internos.

39. Você recebeu algum tipo de reclamação de funcionários descontentes com a política adotada?

Sim, em relação ao uso do messenger sim. Isso porque antes o acesso era irrestrito. Aí a estratégia foi a seguinte: “Tudo bem, você precisa de acesso irrestrito? Justifique isso ao seu chefe e peça a ele uma autorização para esse acesso ilimitado”.⁴⁰⁰

40. E existiram defesas desse tipo?

Poucas. O pessoal de relacionamento com investidor sim, algumas pessoas de suporte. O ser humano, de uma maneira geral, tende a se manifestar quando algo lhe é tirado. O incentivo da empresa é dizer: “Você precisa? Tudo bem, então monte a sua argumentação”.

³⁹⁹VPN – Virtual Private Network, uma rede virtual que pode ser acessada de modo remoto, normalmente através de Internet.

⁴⁰⁰ Veja aqui um exemplo de discurso na primeira pessoa, evidenciando uma posição autoritária, de comando.

Entrevista 10

1. Quantos funcionários tem a empresa?

Hoje você pode colocar em torno de 900 funcionários.

2. Inclusive aquele pessoal de campo, que visita as empresas?

Sim. Como é que funciona a estrutura? São 900 funcionários mesmo e isso conta com a força de venda, conta com o time todo de retaguarda, conta com todo mundo, mas a gente lida com muito terceiro também. Então, por exemplo, você tem a logística de POS⁴⁰¹, esses são terceirizados. Força de vendas conta com empresas terceirizadas. Enquanto a força de vendas trabalha muito para a ativação de estabelecimentos, ela conta com EPS⁴⁰² para fazer a criação, além de bancos que fazem a filiação⁴⁰³ para a gente também. Então, 900 [funcionários] é a força própria.

3. Desses 900, todos acessam computador? Acesso à rede?

100%. 100% têm acesso à rede, acesso a ferramenta básicas, vamos dizer assim, tem um Office⁴⁰⁴ disponível para eles, um Word⁴⁰⁵, Excell⁴⁰⁶, Power Point⁴⁰⁷, tudo isso; o Explorer⁴⁰⁸ para fazer acesso à Internet e correio eletrônico também.

4. Além de correio eletrônico, há algumas ferramentas de comunicação em rede, por exemplo, deve haver uma intranet, não?

Tem, tem uma intranet. É, todos têm acesso à intranet também. Bem, como é que a gente está em termos de comunicação? Correio é a ferramenta básica para a troca de informações, a divulgação institucional de uma série de coisas, vem um teaser⁴⁰⁹ via correio, mas o uso básico é pela intranet, existe um portal na intranet que se chama "Vitrine"; então, toda a

401 POS é uma abreviação de "Point of sales" (ponto de venda) e significa o equipamento que é instalado na loja para que a loja possa efetuar vendas via cartão de crédito.

402 EPS é a abreviação de "Empresas Prestadoras de Serviços", que são contratadas para diversas atividades.

403 Filiam estabelecimentos para que eles passem a usar os cartões processados pela EMPRESA.

404 Office, programa da Microsoft para atividades administrativas de escritório.

405 Programa para a produção de texto da Microsoft.

406 Programa para a produção de planilhas Microsoft.

407 Programa para a produção de apresentações da Microsoft.

408 Navegador de Internet da Microsoft.

409 Teaser, expressão em inglês usada para designar comunicados especiais, que buscam mais chamar a atenção das pessoas para algo do que, propriamente, comunicar uma informação. O "teaser" cria uma expectativa de que algo importante vai ser comunicado em breve.

comunicação institucional da empresa, toda a comunicação interna, leva o nome de "Vitrine". Então, tem o "Vitrine" que é a revista, tem o "Vitrine On", que é a intranet, tem o "Vitrine Off", que é quando [a informação] vai via e-mail, então isso é "Off", tem toda essa dinâmica. Quando a pessoa acessa a intranet, tem uma seção dedicada só a notícias, só a informação. Então, por exemplo, tem painel de vagas, tem as movimentações⁴¹⁰ que aconteceram no mês, tudo isso; você manda no correio só um aviso que isso está acontecendo e aí, na intranet, você consegue ver. E dentro da intranet você tem as seções destinadas a cada área de negócio. Aí ali dentro você navega utilizando todas as ferramentas que todo mundo disponibiliza. E a intranet se transformou no portal para as aplicações que são usadas por toda a empresa. Até, por exemplo, o call center⁴¹¹, que é terceirizado, utiliza a intranet para atender ao cliente. Então, a intranet virou o "front end"⁴¹² das aplicações da EMPRESA. Hoje, perto de 92% de todas as nossas aplicações, seja consulta a dados de clientes, consulta de transação, input⁴¹³ de informação, cadastramento, é tudo feito via a intranet. A intranet então é um "front end web"⁴¹⁴, e nesse "front end web" você tem um login⁴¹⁵ para entrar na intranet, aquela área de negócio tem um perfil de acesso; o portal, por exemplo, identificando esse perfil ele abre as opções que são necessárias⁴¹⁶, então se você tem uma área operacional, área de cadastro. O cara da área de cadastro que entra na intranet, tem lá disponível para ele o "cadastro", ele clica e faz todo o cadastramento via web de nossos clientes. Então, está tudo baseado realmente já em web⁴¹⁷ e por isso é que todo mundo tem esse acesso. Outra comunicação que a gente acaba fazendo, essa é mais fria, vem via "wall paper"⁴¹⁸, então o "wall paper" é padronizado, todo mês vira; então você tem o calendário, os eventos do mês, e tem sempre um tema, por exemplo, o tema que diz respeito a este mês é alguma coisa comercial, a gente está fazendo uma campanha de verão, então isso vai para lá e o tema do "wall paper" é "Verão". A gente estava, você pega há uns três meses atrás, o tema estava voltado mais para a questão de qualidade de vida, equilíbrio, essas coisas todas. Então, tinha um "wall paper" voltado para

410 Entrada e saída de funcionários.

411 Centro de Atendimento a Clientes por telefone.

412 "Front end" é uma expressão normalmente usada para descrever aquela equipe que está na linha de frente do atendimento aos clientes.

413 Input, ou inserção de informação no sistema.

414 "Front end web" é a linha de frente do atendimento na Internet.

415 Login são os dados necessários para acesso à rede como nome de usuário e senha de acesso.

416 O sistema filtra as informações que poderão ser acessadas pelos usuários de acordo com um perfil pré-estabelecido.

417 Baseado em web significa que o sistema de acesso à informação funciona via páginas em html, não necessariamente hospedadas na intranet, mas, antes, em uma intranet.

418 "Wall paper" é a tela de computador onde aparecem os ícones de programas.

aquilo. No mês passado a gente lançou um livro contando toda a história da EMPRESA, os 10 anos da EMPRESA, então o tema foi o "Páginas", que foi o nome do projeto que conta a história da empresa. Então, o "wall paper" é outro [meio de comunicação]... ele muda mensalmente, no primeiro dia útil do mês a pessoa liga a máquina e tem um "wall paper" novo e também padronizado para todo mundo e a gente usa isso como uma ferramenta de comunicação.⁴¹⁹ O que vem pela frente? A gente está trabalhando para 2007 com duas coisas novas: uma é a instantaneidade, que é a troca de informação instantânea, como se fosse um MSN interno. Então vamos passar a usar esse tipo de coisa. Uma coisa é o correio, mas o correio é muito estático. Outra coisa é: preciso falar com você, te mando uma mensagem, você me responde e isso vai ser uma coisa nesse sentido. E outra coisa que vem por aí para 2007 é colaboração, que significa o compartilhamento de documentos. Então, hoje, se estou trabalhando em um power point, para conversar com alguém sobre esse power point, ou uso uma área comum na rede, ou então eu mando via correio e volta e não tenho essa questão mais interativa. E colocando a ferramenta de colaboração a gente vai permitir que várias pessoas manipulem aquele documento ao mesmo tempo e que aquele documento tenha informações institucionais já previamente preenchidas, e a gente ainda vai fazer com que o documento seja mais vivo, então eu vou dar permissão de um determinado grupo imprimir, de um determinado grupo alterar, de outro grupo só fazer leitura, de outro grupo poder salvar. Então é isso que a gente coloca agora, incrementando a parte de comunicação a partir de 2007.

5. As pessoas podem acessar o messenger?

Não. Aí, como é que é a política de uso de ferramentas, vamos dizer assim, globais? Todo mundo tem acesso à Internet, todo mundo tem acesso ao e-mail. Mas, começando pela Internet, a Internet ela tem restrições. Ela tem sites que são restritos ao uso, são bloqueados, alguns deles [são bloqueados por razões de] segurança. Então, quando você pensa, por exemplo, em um webmail⁴²⁰, todos os sites de webmails são bloqueados. A gente não permite que ninguém use seu webmail aqui na empresa. Sites para comunicação, tipo um messenger, um ICQ⁴²¹, alguma coisa assim, também não são permitidos. O Orkut, por exemplo, também

419 A visão de "comunicação", aqui, é a funcional, ou seja, "eu disparo uma mensagem que é obrigatoriamente vista por todos os que têm acesso a computador e, logo, estou fazendo comunicação".

420 Webmail são serviços de e-mail gratuitos via Internet, onde os usuários podem se cadastrar da forma que bem entenderem, sem precisar nenhuma comprovação de identidade.

421 ICQ foi o primeiro serviço de mensagens instantâneas, criado por uma empresa chamada Mirabilis.

não. Skype também não. Mesmo que seja comunicação por voz, também não pode. Qualquer coisa, que seja uma porta de saída de informação, não é permitida.⁴²² A saída de informação só pode ser feita via e-mail, mas em cima do e-mail existe toda uma monitoração de que informação está sendo trafegada. Então, na web, qualquer coisa que te dê essa possibilidade de conversar, trocar informação, seja por [tráfego de] voz ou dados, isso é barrado. Além disso, tem a questão de segurança. Tem outros aspectos, outros bloqueios que existem, [que se relacionam] a aspectos de performance⁴²³. Então sites de música, de vídeos, essas coisas todas, também não são permitidas porque ocupam uma banda muito elevada e por isso, tecnicamente, existe a restrição. Então o cara não consegue acessar, por exemplo, nem o iTunes⁴²⁴, não consegue acessar um Youtube⁴²⁵, por exemplo, não consegue acessar uma rádio UOL, nada disso é permitido. A restrição nessa hora, ela é mais técnica, streaming⁴²⁶ de vídeo não pode. E tem também algumas coisas que a gente considera que não têm a ver [com o trabalho] e que podem colocar em risco a empresa, que é muito mais sob o ponto de vista de imagem. Por exemplo, sites de pornografia, sites de hackers, tudo isso também é bloqueado, porque podem trazer problemas para a gente aí sob o ponto de vista legal. Se alguém acessa um site de pornografia, por exemplo, pode ser de pornografia infantil e nessa hora [pode] deixar a empresa em uma situação ruim. Da mesma forma, também, sob o ponto de vista de sites de hackers, ou alguma coisa assim.⁴²⁷ Todos esses sites, eles são listados. Então, além de bloquear o uso e aparecer a mensagem de que aquilo não é permitido, é tudo logado⁴²⁸ e todo mundo que insiste em acessar, acaba recebendo uma notificação e aí pode chegar a extremos da pessoa ser... se ela conseguir até acessar alguma coisa que não esteja na nossa lista de itens proibidos, e ficar de forma insistente [acessando este conteúdo], depois de tomar a advertência, pode ser ainda demitida por justa causa. Isso faz parte até do contrato de trabalho. Quando a pessoa entra, ela assina o contrato, e quando ela assina tem uma parte lá

422 Esta frase evidencia a visão de mundo desta organização – ou ao menos de seu gestor de TI – como algo isolado do universo, separado, apartado, cuja integridade deve ser preservada através de muros virtuais que são erguidos para impedir que as pessoas troquem informações ou se comuniquem com o mundo exterior.

423 Aqui ele se refere à performance do sistema, da rede. Quando alguém acessa vídeos ou músicas, consome um pedaço maior da banda por onde fluem os dados da empresa, o que torna o acesso mais lento para todos os demais.

424 iTunes é o site para download de músicas da Apple.

425 Youtube é o site de vídeos do Google, onde as pessoas podem cadastrar seus vídeos e assistir a vídeos produzidos por outros. Estes sites, onde os usuários são os criadores dos conteúdos, são chamados de Web 2.0.

426 Streaming de vídeo significa visualizar o vídeo no site onde ele está inserido. É diferente de baixar um arquivo de vídeo, porque a pessoa visualiza o vídeo no próprio site.

427 O medo, aqui, é que o domínio da empresa possa vir a ser associado a esses sites, uma vez que há ferramentas que avaliam tráfego de Internet que podem determinar de quais domínios chegam os acessos.

428 Logado equivale a registrado.

que indica que ela vai usar a ferramenta disponibilizada pela empresa de uma forma ética, de uma forma segura, uma série de coisas; existe uma cláusula específica sobre [uso da] Internet também, do uso devido da Internet, da comunicação, tudo isso. São todos esses mecanismos. E ele [o contrato] tem uma outra coisa, que é muito mais sob o ponto de vista de orientação, que qualquer outra coisa, que é para o gestor, de que as pessoas façam um bom uso da ferramenta, que elas utilizem em tempo adequado, de forma adequada, tudo isso, uma ferramenta de trabalho e às vezes até como ferramenta pessoal, não tem problema nenhum, para acessar o home banking⁴²⁹ dela, ela fazer uma pesquisa de preços, isso a gente não tem restrições. Não tem aquela coisa de: “Você vai ter acesso à Internet só para fazer uma pesquisa de um cliente”, não é esse o ponto. Vira como se fosse uma ferramenta que pode ser usada para fins de trabalho, sim, para pesquisar um tema, como também pode ser usada para uso pessoal. Assim como o telefone tem uso pessoal também. Não existe restrição quanto a isso. Mas isso também um ponto de educação. No ano passado, por exemplo, a gente fez uma campanha voltada para o uso do telefone. Então, a gente publicou uma ferramenta, a gente criou uma campanha chamada “Conta Light” [que falava sobre] o uso adequado do telefone, boas práticas de utilização, e conscientizamos todos os gestores [da necessidade de] acompanhar de perto quem está abusando, porque se o cara fica muito tempo no telefone, o cara fica muito tempo na Internet, ele está gastando tempo que deveria ser voltado para o trabalho dele, para a atividade dele, e não para o lazer.⁴³⁰ Isso exige a orientação do lado do gestor. E essas restrições todas que a gente tem, a gente conta com empresas fora, prestadores [de serviços] fora⁴³¹, que alimentam o banco de dados nosso com informações desses sites para que a gente possa estar continuamente atualizando.

6. Então há alguém olhando o que as pessoas acessam?

Não, aqui a gente não tem isso. Aqui o que a gente tem é essa lista restrita, que vem de empresas contratadas fora, que são especializadas nisso, e que ficam mandando o endereço para a gente.⁴³² Não existe uma equipe que fica analisando o que está sendo acessado pelas

429 Banco pela Internet.

430 É a esta visão que Marx se refere quando afirma que as organizações não enxergam as pessoas enquanto pessoas, mas como partes de um processo.

431 Estas empresas exercem o papel de censores pois elas avaliam e julgam aquilo que os funcionários de determinada empresa poderão ou não acessar e enviam à empresa os links que devem ser sistemicamente bloqueados.

432 Isto corresponderia ao que, ironicamente, se chama “enxugar gelo”. São tantos milhões de endereços na Internet que não há como bloquear ativamente todos os endereços considerados inapropriados. Uma atividade como esta segue, exatamente, os mesmos padrões adotados pela censura no passado: bloqueia-se o mais

pessoas que trabalham na empresa, não existe esse tipo de coisa.

7. Essas normas foram definidas pela empresa ou pelos acionistas?

São definidas aqui internamente. Mas tem um pouco um histórico, porque a gente herda um pouco do Banco, que tinha padrões, um monte de coisas, mas a gente... nós crescemos essas normas. Muito voltadas para esses aspectos que eu coloquei, [relativos à] segurança da informação. Então, é por isso que não tem webmail, porque isso seria uma porta de saída de informação⁴³³, então a área de segurança da informação veio e determinou: “Vamos proibir esse uso”. Quando a gente começou a perceber que tinha muita gente utilizando rádio... a gente começou a ver, poxa, a banda de Internet não dá conta, a banda não dá conta, a banda não dá conta, poxa, o que está acontecendo? Começamos a fazer uma monitoria e percebemos: “Tem gente usando a Internet para acessar demais rádios e isso está consumindo uma banda e não faz sentido eu fazer um upgrade⁴³⁴ de banda para fazer com que mais pessoas possam ouvir rádio”. Então a resposta... então o time técnico avaliou: “Tem esses aqui que são ofensores”.⁴³⁵ E aí foi a área técnica que chegou e colocou [um bloqueio às rádios via Internet]. No outro aspecto, que é de imagem, tudo isso, aí teve uma preocupação muito mais jurídica. Então, o [departamento] jurídico disse: “A gente pode estar envolvido em algum processo, alguma coisa, alguma exposição de imagem, porque a gente sabe que existe um combate muito forte a todas essas coisas, e eventualmente sai de dentro de casa algum acesso indevido a um site qualquer”. Então foram esses três direcionadores. E é uma coisa que é contínua. Se eventualmente surge alguma coisa nova na Internet, que possa gerar um vazamento de informação, a área de segurança da informação vai vir e dizer: “Olha, vamos colocar mais esta restrição”. Da mesma forma: surgiu uma técnica nova de streaming de vídeo e está todo mundo usando... ou teve um site que virou popular, mas ele é baseado em flash⁴³⁶ e é mal escrito, essas coisas... aí a área técnica pega e vem bloquear [este site]. Então, tem uma política básica, mas é dinâmico esse negócio. Blogs são outra coisa que a gente bloqueia. As pessoas não podem acessar blogs porque eles também são portas de saída de informação.⁴³⁷

significativo e emblemático e espera-se que as pessoas entendam o recado.

433 Uma porta de saída não controlada e não monitorada pela empresa, porque o e-mail corporativo permite o envio de informações, mas é absolutamente monitorado e controlado pela empresa.

434 Ampliar a capacidade de tráfego de informação.

435 É sintomático o fato de que as pessoas que acessavam rádio no horário de trabalho passaram a ser consideradas “ofensoras” de uma estrutura criada exclusivamente para o trabalho.

436 Flash é uma tecnologia de desenvolvimento de páginas para a Internet que contém animações.

437 Afirmar que os blogs “também são portas de saída de informação” é algo que evidencia o caráter autoritário da organização porque esta “saída de informação” se materializa na opinião ou comentários que os

8. Já houve algum caso de advertência ou punição por uso considerado indevido de Internet?

Já, já, já. A gente já teve... já teve casos aqui... já teve gente advertida por uso indevido, de vez em quando... você olha e vê, poxa, este cara está direto, acessando esse site, aí RH soltou a carta. Não houve demissão por justa causa no caso do uso indevido da web. Houve sim demissão por justa causa por conta do [uso indevido do e-mail]. Porque no e-mail... como é a política em cima do e-mail? Todo mundo tem acesso ao e-mail para correspondência interna e a e-mail para se corresponder fora. A gente não tem restrição, hoje, para isso, que é uma coisa que está sendo pensada e pode ser criada⁴³⁸. A única distinção que a gente tem é quanto a prestador de serviços. Quando se trata de um e-mail cedido a prestador de serviços, esse e-mail não leva “EMPRESA.com.br”. Até porque ele pode se comunicar, mas não estará se comunicando com o domínio “EMPRESA.com.br”.⁴³⁹ A gente tem toda uma lógica de formação de nomes para poder rotular se aquele é um prestador de serviços e não é um funcionário. Todo e-mail tem uma restrição de recebimento [e envio] de informação, tudo baseado em palavras, baseado em domínios, então determinadas palavras que vêm em um e-mail,⁴⁴⁰ elas são bloqueadas [ou resultam no bloqueio do e-mail] e também tem determinados domínios que são proibidos. Além disso, tem o antispam também. Tem uma lista de coisas [endereços] que a gente já sabe que são spam, então são bloqueados. Então esse é o bloqueio de recebimento. No envio também tem bloqueios vinculados ao tamanho da informação que está sendo enviada. E nada pode ser enviado de forma criptografada.⁴⁴¹ A não ser que seja uma criptografia controlada. Por que? Porque a gente tem o log do que é enviado e consegue monitorar o que é enviado. Então se o cara está enviado alguma coisa que é criptografada, isso é barrado.⁴⁴² Você não sabe se está sendo enviada uma informação confidencial ou não. E

funcionários poderiam vir a postar em um blog ou poderiam vir a fazer em blogs de terceiros. Nesse sentido, a atitude de bloquear blogs equivale, literalmente, a cassar a palavra aos funcionários, impedindo-os de alimentarem blogs ou participarem de blogs enquanto estão no trabalho.

438 A empresa estuda a criação de e-mails apenas internos, que só poderiam ser usados internamente. Neste caso, teríamos dois tipos de empregados: aqueles que poderiam interagir com o mundo externo (devido às suas atividades) e aqueles que só poderiam interagir com o mundo interno pois não teriam razões para se comunicar com pessoas do mundo exterior. E ainda há quem diga que a “comunicação em rede” é ampla e democrática.

439 Esta afirmação evidencia o caráter fechado da organização, porque aqueles que não a integram de fato (os terceiros) não podem usar sua assinatura, não podem associar seu nome ao nome da empresa.

440 Como “sex”, “sexo”, “currículo” entre milhares de outras.

441 Ou codificadas.

442 É importante que a organização saiba exatamente o que está sendo enviado para fora da empresa e se o dado é codificado pelo usuário ela não tem como saber que informação está sendo enviada.

em cima dessa monitoração, você consegue verificar se o cara⁴⁴³ está vazando alguma informação. E nesse caso existiu a demissão por justa causa de uma pessoa que enviou uma informação confidencial e nessa tentativa de enviar essa informação confidencial a gente conseguiu pegar e aí, no caso, não teve nenhuma advertência, [a pessoa] foi desligada realmente da empresa.

9. Então, se você enviar um arquivo anexo ao e-mail, é feita uma verificação do que está nesse arquivo?

Sim, é feita. Eu diria que essa verificação é muito básica. E se [a pessoa] cai em alguma suspeita, existe uma coisa mais humana, ou seja, alguém para olhar o que a pessoa...[está fazendo].

10. A pessoa estando fora da empresa, ela consegue acessar a rede da empresa? Se sim, as normas são as mesmas?

Consegue. Como é que isso está funcionando? O nosso correio eletrônico... aí já tem restrições... [o nosso correio eletrônico] para determinadas pessoas, elas conseguem de casa, através de banda larga, acessar o correio. Na prática ela está acessando o correio nosso, só que obrigatoriamente sempre através de um equipamento da empresa. Então, não é possível eu, do meu micro pessoal, acessar o e-mail da empresa ou acessar a rede. Agora, através do notebook que eu tenho da empresa, eu consigo, remotamente, via web, via uma banda larga, acessar o correio. Então é possível eu, por exemplo, saio aqui do escritório, salvar meu e-mail localmente lá, tenho ele todo replicado e, por exemplo, viajar num avião e acessá-lo de maneira off-line, chego em algum destino, me conecto à Internet e descarrego isso. Ou então trabalhar on-line também. Me conecto on-line, leio mensagem, escrevo mensagem, tudo isso é possível para o correio eletrônico, mas isso está restrito a algumas pessoas. Que pessoas são essas? São os diretores da empresa e algumas pessoas da área comercial, são gerentes que têm um deslocamento, tudo isso, então a lógica que se estabeleceu para isso foi funcional.⁴⁴⁴ O cara realmente precisa, faz parte do dia a dia dele? Faz. Então legal. Existe uma outra coisa que a gente tem que são escritórios avançados que estão na casa da pessoa. Isso acontece com a força de vendas. Então a gente tem hoje localidades onde a gente não tem uma filial, mas a

443 Este “cara” é um funcionário da empresa. No entanto, a relação que é evidenciada aqui é a de um conflito permanente e a visão do empregado como “inimigo” potencial.

444 A visão de mundo de que as decisões são funcionais. Mas no caso dos diretores não se trata de uma lógica “funcional”, mas sim hierárquica.

gente tem o que a gente chama de home office.⁴⁴⁵ Esse cara que tem home office ele está conectado à empresa, então ele acessa todos os aplicativos da empresa, e também acaba acessando o correio. Quando ele usa web, ele usa via a empresa porque ele tem um equipamento que a empresa colocou na casa dele, com toda a segurança, todas as instruções de uso, direitinho e a partir daí ele consegue se conectar e usar remotamente nossas aplicações⁴⁴⁶.

11. Do ponto de vista do uso dessas ferramentas de comunicação em rede como Internet, e-mail, quais seriam os benefícios que você vê nisso? Redução de custo? Agilidade?

Você pode pensar em vários aspectos. Primeiro, vamos pensar no benefício direto para o colaborador. É uma comodidade para ele. Você acaba, em determinadas coisas, retendo⁴⁴⁷ mais o cara dentro da própria companhia. Então, o cara, ao invés de ir no banco, ele resolve as coisas da mesa dele. Então você acaba ganhando um pouco em termos de produção nessa hora quando é bem utilizada a ferramenta. Então você tem um ganho de produtividade nessa hora, além de trazer a própria satisfação para o funcionário. Então esse é um aspecto. O outro aspecto que a gente tem é que a Internet ajuda muito como um acelerador de busca de informação. Então é barato, é uma coisa que te economiza, te traz redução de custos, porque determinadas informações você consegue pegar de lá e muitas vezes até um desenho de um projeto, de uma coisa inicial que você venha a fazer, você consegue fazer sem custo, simplesmente por usar esse tipo de ferramenta.⁴⁴⁸ Tenho um exemplo prático disso. Tem umas duas ou três semanas atrás eu estava em busca de uma metodologia que eu estava querendo aplicar aqui, eu conhecia uma metodologia da EMPRESA que eu vi acontecendo, que dizia respeito à parte de riscos de projetos, tudo isso, eu falei: “Eu sei o que é que é, é aquilo que eu preciso, mas não vou contratar uma consultoria para fazer isso”. E em questão de 15 a 20 minutos deu para varrer o mundo inteiro, consegui baixar bastante coisa, consegui baixar uma apresentação da própria EMPRESA, que foi feita na Bélgica, um power point prontinho, contando exatamente como um projeto desses funciona, para conseguir vender o projeto. Então, ao invés de chamar uma consultoria, pedir uma ajuda externa, tudo isso, eu

445 Escritório em casa.

446 Por aplicações entenda-se os sistemas da empresa como cadastro de clientes, por exemplo.

447 Quando ele afirma “retendo” significa exatamente isso, ou seja, fazendo com que a pessoa não precise se locomover a bancos, por exemplo, quando pode acessar seu banco pela Internet. As organizações têm uma visão bastante limitada do que viriam a ser necessidades essenciais humanas.

448 A Internet e alguns de seus subsistemas são insistentemente chamados de “ferramentas”, o que evidencia a visão organizacional de um sistema de comunicação em rede.

consegui em 20 minutos trazer o material que eu precisava e estou vendendo o projeto para dentro da companhia. Óbvio, é o start-up⁴⁴⁹ daquilo, custaria um dinheiro, certamente, se eu fosse no mercado buscar esse tipo de coisa, mas já tenho muita coisa montada e posso até tomar uma decisão de aplicar aquilo⁴⁵⁰, contratar alguém fora, mas já parto com uma informação melhor do que eu teria. Então entendemos [a Internet] como um acelerador [de pesquisas], como um redutor de custos. E tem outro aspecto que a gente utiliza, que diz respeito ao relacionamento com cliente, como uma ferramenta para a preparação, para fazer... aí é trazer receita... fazer negócio. Então, a área comercial, invariavelmente, se utiliza da Internet para conhecer melhor seu cliente. A gente se utiliza também da Internet para conhecer melhor nosso fornecedor. Para saber assim, o que eu vou atacar, o que eu não vou atacar, quais são as partes boas ou ruins. Então, os websites dessas empresas, tudo isso, são ferramentas riquíssimas de informação para que você possa fazer uma melhor abordagem. Você já sabe, quando você chega em um cliente, só por entender o website dele, como funciona, você já sabe qual o linguajar dele, qual o estilo dele, você consegue chegar mais bem-preparado. Então, [a Internet] também é uma ferramenta que ajuda a alavancar negócios. Da mesma forma, por isso a gente pega nosso portal se você olhar o portal da EMPRESA, a gente direcionou o portal todinho para a parte de serviços. Virou um valor agregado que a gente gerou e a gente até, nas pesquisas que a gente faz, do segmento, é o melhor portal de serviços que a gente tem. A concorrência tem muita coisa que está devendo ao mercado em tecnologias de serviços, o que você pode fazer na web, vira quase um self-service, o estabelecimento consegue fazer tudo através do nosso portal porque a gente viu o valor agregado antes. A gente usando a gente vê que vai gerar valor para o cara. Então, a partir desse uso, a gente consegue alimentar muito a nossa Internet para isso.

12. Em função do segmento onde vocês atuam (cartão de crédito), vocês deve estar tendo uma forte demanda por operações de vendas com cartões via Internet.

Sim, em termos de comércio eletrônico, nos últimos dois, três anos, estamos tendo um boom enorme.⁴⁵¹ Está crescendo realmente bastante. Montamos uma plataforma...

449 Ele usa a expressão “start-up”, normalmente associada a lançamento de empresas, para caracterizar “início” ou “primeiro passo” de um projeto.

450 Chamando a EMPRESA, obviamente.

451 Como a EMPRESA faz a captura das transações com cartões nos estabelecimentos comerciais, as operações de comércio eletrônico também são mediadas pela empresa, que repassa as informações aos emissores de cartões e aos lojistas.

13. Faço muitas compras pela Internet, no Submarino, Lojas Americanas, Livraria Cultura e estes dias, ao comprar em algum lugar, vi que o sistema era da EMPRESA.

Esses grandes que você citou ainda usam plataformas antigas como o PDV⁴⁵² ou TEF⁴⁵³ e ainda não ganharam tanta confiança de migrar⁴⁵⁴. Por exemplo, a gente está migrando a GOL⁴⁵⁵ agora para essa plataforma. É uma plataforma que dá alguns benefícios para os lojistas: você pode, por exemplo, fazer verificação de endereço, você elimina o risco que o lojista tem de uma devolução, de um charge back⁴⁵⁶, porque o cliente não reconhece a compra, isso com algumas verificações. Então a gente está conseguindo alguns para lá. A grande revolução vai vir com a introdução do chip, acredito eu, porque aí elimina-se completamente o risco do lojista. E aí a gente sabe que a adesão vai ser massiva para esse tipo de sistema. Mas o que a gente tem percebido é um incremento considerável do volume de transações via comércio eletrônico. Semana passada fomos às Lojas Americanas e soubemos que a Americanas.com⁴⁵⁷ já está vendendo 23% do faturamento total de todas as Lojas Americanas do país. E a Americanas é um comércio popular, um comércio de rua. Tem uma malha no Brasil inteiro e a ponto.com sozinha já faz 23% do faturamento todo. É uma coisa impressionante. Mais de um quinto das vendas da empresa já são por esse canal. O que eu acho que tem de diferencial é que na loja virtual eles colocam muita coisa que eles não oferecem na [loja] física. Mas você vê como os caras conseguem revolucionar até o seu próprio negócio, o seu próprio mercado, saindo daquela coisa pequena, até que é muito curioso, porque a Americanas, ela sempre se caracterizou como uma loja de bomboniére, por um lado, não é?, aquela loja de artigos pequenos, e aí veio na web veio com um monte de coisas, com todas as linhas. Na loja física começou a criar uma variedade maior de produtos, então você vai em lojas Americanas que vendem um monte de coisas diferentes, mas o forte deles era cosmético, brinquedos e bomboniére, se não me engano. Aí, agora, como eles diversificaram, eles começaram a abrir a Americanas Express, que é uma volta às origens, que só tem bomboniére, brinquedos, tem alguma coisa de Cds ainda, mas não é o grande forte que eles têm. Então eles estão conseguindo ter os três segmentos. Eles têm a Express, que faz o que eles sempre fizeram, o básico, a loja menorzinha; um middlezinho⁴⁵⁸ e, no comércio

452 PDV significa terminal de ponto de venda.

453 TEF significa Transferência Eletrônica de Fundos.

454 Para o sistema da EMPRESA.

455 Companhia aérea.

456 Charge back significa estornar o valor cobrado do cliente na conta do lojista.

457 O site das Lojas Americanas.

458 Middle, para definir algo intermediário.

virtual, você abrange todo o segmento. Então, tem uma estratégia, bem montadinha, que inclusive muda o tamanho da loja. A Express é uma loja pequenininha, a outra loja um pouquinho maior e a loja virtual que vende tudo.

14. Me diz uma coisa: você tem as normas escritas. Por que achou necessário também bloquear os sites?

Se fossem somente as normas, ninguém as cumpriria. Então, após vários abusos, sentimos que só o bloqueio e a monitoração resolveriam o problema.

Entrevista 11

1. A primeira questão é quantos funcionários tem a empresa e, destes, quantos trabalham com computador conectado à Internet.

E se eu não puder responder essa pergunta?

2. Bem, tudo bem, mas o site da empresa já informa um número de trabalhadores, podemos usar esse mesmo dado?

Bem, um volume aproximado serve?

3. Sim.

Bem, então posso falar uns 3.000 empregados.

4. A idéia é entender desse universo quantos trabalham com computador?

Cerca de 2.700.

5. A maioria.

Sim, a grande maioria.

6. E esses computadores todos têm acesso à Internet?

Não. O acesso é por pessoa, não é por computador. A pessoa precisa ter uma justificativa dentro do trabalho dela para acessar a Internet.

7. Então os que têm acesso à Internet são em menor número?

Bem menos.⁴⁵⁹

8. O acesso á rede se dá via senha?

Sim.⁴⁶⁰

9. Em relação às normas de uso de Internet. Como o funcionário entra em contato com

⁴⁵⁹ O entrevistado optou por não abrir esse número, mas, em função de contatos com outros empregados da empresa, estima-se que o número de usuários de Internet corresponda a 10% daqueles que usam computador, ou seja, algo ao redor de 270 a 300 pessoas.

⁴⁶⁰ As respostas quase monossilábicas do entrevistado evidenciam a preocupação dele com informações que ele julga “confidenciais”.

elas?

Já na admissão ele recebe um código de conduta⁴⁶¹ no que diz respeito à tecnologia da informação da empresa.

10. É um código que está no contrato dele?

Não, é um código que é divulgado a todos. E ele sofre atualização periódica e todos são informados.

11. De modo geral, o que essas normas determinam em relação ao uso de Internet?

As normas orientam o uso do e-mail, porque ele é conectado à rede. Orientam as pessoas a não usar a Internet para fazer jogo, para ter ganho pessoal, ou acessar material pedófilo, pornográfico, racista.

12. Além desse tipo de orientação, existe uma monitoração do que as pessoas acessam?

Não existe uma monitoração, o que existe é um arquivamento dos acessos.⁴⁶² Porque a gente tem regras no firewall que já vai impedir que a pessoa visite sites ou faça uso da Internet em cima do que vai contra o código de conduta. Mas se alguma coisa falhar, a EMPRESA guarda um “log” de todas as transações, para poder saber quem acessou o que, com que finalidade, quando.

13. Então existe um controle de URL, ou seja, bloqueio de sites considerados inadequados?

Sim. É um controle associado à pessoa que acessa a Internet e não à máquina.

14. Então é um controle baseado nas pessoas?

É.

15. Então o que algumas pessoas poderiam acessar, outras não poderiam?

Exatamente.

⁴⁶¹ Este código de conduta estabelece normas de comportamento em relação a vários aspectos da relação dos funcionários com seus pares, chefes, organização, onde estão inclusas as normas relativas a uso de computadores, em primeiro lugar e Internet, em segundo lugar.

⁴⁶² “Arquivamento dos acessos” é, sem dúvida, um modo bem educado de dizer que a empresa controla tudo o que as pessoas acessam na Internet.

16. As pessoas podem acessar aqueles webmails como Yahoo, Hotmail?

Não. Isso não. Sites de relacionamento também não porque isso não tem nada a ver com os objetivos da EMPRESA.

17. Coisas como Orkut, Second Life, já são bloqueadas no firewall?

Sim, barradas no firewall.

18. E na tentativa de acesso a estes conteúdos, a pessoa recebe alguma notificação?

Sim, ele recebe uma notificação de que aquela ação não tem a ver com os objetivos dela na empresa.

19. Quem pode acessar mais coisas?

Não é uma questão de poder acessar mais coisas, mas, sim, do acesso direcionado ao que a pessoa faz dentro da empresa. Ou seja, se a pessoa trabalha na área médica, ela vai poder acessar coisas que outras pessoas não poderiam.⁴⁶³

20. Vocês contratam aquelas empresas que pesquisam domínios a serem bloqueados?

Sim.

21. Houve casos de punição por uso indevido de Internet?

Não, não tivemos casos de punição por uso indevido porque a EMPRESA começou um programa de conscientização do uso de Internet há muito tempo. Antes de se massificar ou se tornar comum o uso, a EMPRESA já foi orientando as pessoas ao uso da tecnologia, de modo que não conheço nem um caso de punição [por uso indevido], como a da Ford⁴⁶⁴, por exemplo, que ficou famoso. Temos visto que programas de conscientização têm tido um bom resultado. A EMPRESA tem um programa de treinamentos desde que a pessoa entra na empresa e depois com reciclagens. E isso tem funcionado sobremaneira.

22. As normas aplicadas aqui são as mesmas aplicadas lá fora?

São. O código de conduta é único para a EMPRESA mundial. E é traduzido do inglês para xxxx, português e espanhol. E é divulgado nas unidades locais.

⁴⁶³Ou seja, o acesso é funcional, diz respeito à função da pessoa na empresa.

⁴⁶⁴No ano 2001, a Ford demitiu vários empregados no Brasil que trocavam pornografia por e-mail.

23. Então o que vale para o Brasil vale também lá fora no que diz respeito a uso de Internet?

Isso; é a mesma regra.

24. É possível o acesso remoto à rede?

Se tiver necessidade de acesso remoto, ele terá.

25. E aí as regras de acesso à Internet são as mesmas?

Não, a proteção é ainda maior. Ele vai navegar criptografado, com chave dupla assimétrica ⁴⁶⁵ e com regras de transmissão de senhas.

26. Como a organização vê a Internet para seu negócio?

A Internet é algo estratégico para o negócio da EMPRESA. Hoje em dia ninguém vive sem Internet. Se você tiver um micro em casa, a primeira coisa que você vai fazer é colocar ele na Internet. Quem tem criança em escola, não dá para viver sem. E a EMPRESA está dentro desse mesmo mundo. Só que é, realmente, um fator de risco, porque ali [na Internet] tem hacker, ali tem um monte de coisa que põe o negócio da empresa em risco.

27. Os veículos que a empresa produz têm conexão com Internet?

Sim, têm.

⁴⁶⁵Chave dupla assimétrica é um conceito de criptografia de dados.

Entrevista 12

1. Gostaria de ter uma idéia de quantos funcionários a empresa tem?

A EMPRESA tem 220 funcionários.

2. E desse total, quantos trabalham no dia a dia usando computador?

60 usuários.

3. Do ponto de vista de comunicação em rede, o que esses 60 usuários de computador usam? E-mail? Internet?

Eles utilizam e-mail, todos têm. E Internet não são todos. Como são 60 terminais, tem terminais também na produção, tem terminais em locais onde não se exige essa necessidade de uso de navegação na Internet. Então, nesses casos a gente cortou. Eu diria que das 60 máquinas que têm acesso ao sistema de correio eletrônico, umas 40 máquinas só acessam a Internet.

4. Essas 40 estariam localizadas mais na área administrativa?

Exatamente.⁴⁶⁶

5. Há quanto tempo existe a empresa?

Há 22 anos.

6. Esse sistema de computadores, a rede interna, você tem idéia mais ou menos em que época que surge?

Aqui na EMPRESA tem 10 anos. É o tempo que eu estou aqui. Eu fui contratado justamente para isso, para implementar uma rede, implementar um sistema de gestão, sistema ERP.⁴⁶⁷

7. Então essa rede surge no contexto da implementação do sistema de gestão empresarial?

⁴⁶⁶ Esta resposta evidencia, por si só, a separação que a empresa faz entre os universos do “pensar” e do “fazer”, sendo que os que podem “pensar” têm acesso à Internet e os que têm que “fazer” estão totalmente desconectados. Esta é uma realidade comum em empresa no segmento industrial.

⁴⁶⁷ ERP, Enterprise Resource Planning ou Sistema de Gestão Empresarial.

Sim, exatamente.⁴⁶⁸

8. Essas pessoas que acessam a Internet, como se dá isso? É via senha, via intranet?

Nós temos um firewall, com um proxy⁴⁶⁹, onde a pessoa faz uma identificação através da digitação de usuário e senha. E as restrições [de acesso] a gente faz direto no firewall, numa configuração basicamente manual,⁴⁷⁰ não é automático.

9. Quais as normas estabelecidas para o uso de Internet?

No passado a gente até pensou em criar alguma coisa nesse sentido de bloquear alguns acessos, de ficar monitorando usuários, mas isso é um trabalho até um pouco desnecessário porque é um trabalho, uma mão de obra que o departamento de TI vai ter e que a gente percebe que não tem um retorno. A gente só fica gastando tempo monitorando usuário. Então, como a gente trabalha isso? Na contratação, ou para os funcionários que já utilizam os recursos de acesso à Internet, a gente faz um trabalho bem comunicativo: “Olha, é importante que você utilize essas ferramentas que a EMPRESA está disponibilizando como uma ferramenta de trabalho, de pesquisa, de busca, de consulta, mas se for alguma coisa particular, ou alguma coisa pessoal ou até desnecessária, a gente não proíbe, você pode até fazer, mas que seja em um horário que não comprometa o seu desempenho”.⁴⁷¹

10. Então você não tem aqueles sistemas de bloqueio de sites?

468 Essa informação é relevante porque evidencia que a rede é criada não para a comunicação entre pessoas, mas, primordialmente, para uma comunicação entre máquinas, os micros dos departamentos, que aportam informações ao sistema central, e o sistema de gestão empresarial, que abriga todas as informações dos processos da companhia. A comunicação entre pessoas é um aspecto marginal do sistema, mas não sua razão de ser primordial.

469 O serviço de proxy consiste em manter, em uma área de acesso rápido, informações já acessadas (normalmente de lugares cuja conexão é lenta). As empresas mantêm um servidor dedicado para esse tipo de serviço. Esse servidor é a área de acesso rápido, pois está na rede interna das empresas. Sempre que há uma requisição de serviços HTTP ou FTP, o servidor proxy captura os dados que o destinatário disponibiliza ao cliente (usuário) e os guarda em uma área em disco. Na próxima vez que este *site* for acessado, o *web browser* primeiro fará a procura no servidor proxy. Se os dados forem encontrados neste servidor, a transferência de dados se dará entre ele e o cliente (*web browser*). Se o servidor proxy não dispuser dos dados requisitados, o acesso será feito diretamente ao *site* de destino. Conforme acessado em <http://www.furg.br/proxy/>, em 13/08/2007

470 O técnico especifica no sistema que sites podem ou não ser acessados, quem tem acesso a que tipo de serviço.

471 Embora esta afirmação pareça evidenciar que a empresa não tem mecanismos de controle, como veremos mais adiante, a verdade é outra. É importante destacar isto aqui porque acredito que no caso de um envio de formulário impresso a este gestor, as respostas que teríamos seriam bem diferentes daquelas que foram alcançadas através da entrevista pessoal.

Não, não temos. Olha, até tem, mas a gente não aplica. Eu prefiro... olha, a gente faz assim: de tempos em tempos a gente tira um relatório sobre os sites mais acessados. Aí, dos sites mais acessados, se tiver ali algum site que é indevido, seja ele pornográfico, site que não condiz com a realidade da empresa, a gente procura rastrear qual é o usuário que está fazendo uso disso e a gente chama esse usuário e conversa com ele: “Olha, você está fazendo isso, não pode e tal”. E aí, se houver uma segunda vez, a gente corta o acesso e pronto.

11. As pessoas podem usar aqui aquele chat, o messenger, essas coisas?

Nesse caso não. Esse específico a gente cortou: MSN, chat, Orkut, todos aqueles sites onde as pessoas perdem tempo... a gente entende que a pessoa vai ficar ali, batendo papo, vai desviar o tempo que ela deveria estar trabalhando para ficar batendo papo, a gente... esses já são bloqueados.

12. Então esses webmails como Yahoo, Hotmail, Gmail, também são bloqueados?

Também, tudo. Webmail só acessa o nosso webmail.⁴⁷² Só a página do nosso web. Porque o nosso e-mail ele é terceirizado. No passado tínhamos um servidor residente aqui. Aí nós terceirizamos isso e hoje nós utilizamos recurso externo. Então, para o webmail específico da EMPRESA, eles têm acesso, os outros não.⁴⁷³

13. Então tem sim algumas URLs que são bloqueadas?

É, sim. Mas a gente... o que eu digo é assim... nós já bloqueamos aquelas que a gente já sabe que o pessoal faz uso mesmo. Agora, se alguém quiser acessar algum outro site que não está em nosso bloqueio, até consegue. Só que depois a gente descobre isso lá no “top of mind”⁴⁷⁴, no servidor, os mais vistos.

14. Por que a empresa entendeu ser importante bloquear esses sites?

Eu, pelo menos, entendo assim. Eu percebi que a grande maioria dos líderes, dos gestores aqui da empresa, concorda com isso. Você é um profissional que foi contratado para fazer desenho

472 Há mecanismos que permitem o acesso ao e-mail corporativo via Internet, mecanismo este chamado de webmail.

473 E aqui termina por ruir a afirmação anterior de que a empresa não bloqueava domínio algum. Essa mudança de posição no meio da entrevista evidencia claramente que a pessoa responderia um questionário de uma forma diferente daquela que está fazendo em uma entrevista pessoal.

474 Ele usa esta frase “top of mind” para indicar aqueles sites mais visitados, cujo registro do acesso fica gravado no sistema que monitora os sites visitados.

de peças, você trabalha na engenharia. Então, esse desenhista ele tem que dedicar o tempo dele aos desenhos. Se ele tiver acesso a um chat ou sites de comunicação, a gente percebeu já isso, eu fiz até uma análise disso, no ano passado, que mostrou que todas as pessoas que têm acesso à Internet sem um controle, sem ser monitorado, essas pessoas acabam gastando um tempo maior com isso e acabam não desenvolvendo seu trabalho. Então, isso não é só aqui na EMPRESA que é evidenciado. Tem vários estudos que te mostram que a Internet e o correio eletrônico, eles ocupam o tempo das pessoas. É importante que elas a utilizem desde que seja para uso interno, agora quando começa... aí você vê muito e-mail externo, ou então começa a acessar sites que não têm nada a ver com o trabalho dele, ele acaba perdendo o tempo não fazendo o trabalho que deveria. Temos várias funções que não necessitam usar a Internet, como, por exemplo, projetistas de peças. Para que uma pessoa com esta atividade precisaria da Internet? Para nada. Então essa pessoa não tem acesso.

15. Foi registrada já alguma punição por uso indevido de Internet?

Na conversa a gente tem resolvido. Eu cheguei até o ponto... eu até pensei no passado em criar toda uma política de... como eu sei até que existe, eu tenho colegas que trabalham na EMPRESA e mostraram para mim toda uma política de uso desses recursos e até casos que eu fiquei sabendo onde o funcionário estava mandando um currículo para uma outra empresa, e aí, como na política estava dizendo que os e-mails poderiam ser monitorados, aí puniram essa pessoa com uma demissão, a EMPRESA não pensa dessa forma. Essa é uma grande vantagem. A gente dá até a liberdade para que as pessoas possam trabalhar de uma forma livre, mas monitoradas, para que não abusem. Nossa preocupação maior é o abuso.

16. Então, os casos de punição não existiram, houve apenas conversas?

Aqui na EMPRESA, em dez anos que eu estou aqui, só tive que chamar duas pessoas para conversar e, dessas duas, uma que eu tive que chamar duas vezes. E na segunda vez eu cortei o acesso porque eu vi que não usava [a Internet] para o trabalho, então eu também [disse] para uso pessoal não vai utilizar.⁴⁷⁵ Aí nós cortamos o acesso de Internet, mas mantivemos o correio eletrônico ainda por uma questão de necessidade de comunicação interna.

18. Você tem uma idéia de volume de e-mails que o pessoal responde e recebe todos os dias?

⁴⁷⁵ O gestor entendeu que este corte de acesso não foi “uma punição”.

O volume é grande em função da quantidade de spam que a gente recebe. Recebemos, aqui, uma média de 60 e-mails por conta. São 60 contas então recebemos 360 e-mails por dia. Um volume até grande, mas não são todos [que dizem respeito a trabalho].

19. Isso dos recebidos. Dos enviados, você tem idéia de quantos são?

Enviados não são muitos, é um volume muito pequeno, eu diria que é a metade disso.

20. O funcionário, fora daqui, consegue se conectar na rede para fazer trabalho remoto?

Trabalho remoto ainda não. A gente está desenvolvendo alguma coisa nesse sentido aqui na EMPRESA. Eu tenho já o acesso remoto, nós, da área de TI, temos esse acesso até para efeito de manutenção. A única coisa que as pessoas conseguem utilizar externamente é o correio eletrônico. Na rede eles ainda não têm acesso. No futuro pretendemos disponibilizar acesso ao sistema, a consultas, mas a gente ainda tem que definir justamente isso, a política de segurança para que não tenha acesso a todas as informações. Então, é um pouco mais trabalhoso.

21. Quais os sistemas de segurança que a empresa usa?

Temos firewall, antivírus, bloqueio de URLs e anti-spam usamos o fornecido pela nossa prestadora de serviço de correio eletrônico, no caso a Mandic.

22. São feitas auditoria de segurança da informação para saber o que as pessoas estão tráfegando em seu e-mail?

A gente não tem acesso a conteúdo de e-mail, mas a gente sabe, assim, o assunto e o nome do anexo. Isso aí já é suficiente para a gente ter um balizador aí, para ver se existe abuso ou não. Algumas empresas, elas, dentro de sua própria política de segurança de TI, elas já deixam claro que eles vão, sim, invadir essa privacidade. E a gente entende que isso pode até gerar um problema jurídico para a empresa. E desnecessário. Eu não quero saber o conteúdo do e-mail. Se eu vir lá o título do e-mail... é porque a maioria das pessoas que querem usar de má fé essas ferramenta, eles burlam de alguma forma lá e dificultam esse trabalho de TI. Mas eu acho que isso acaba se tornando uma mão de obra desnecessária. Para o volume de usuários aqui da EMPRESA eu acho desnecessário. Se fosse uma empresa de 300 funcionários, de 1.000 funcionários, aí você tem que ter uma política mais severa, mais rígida, mas como é um

volume pequeno que você consegue até monitorar isso, eu acho que é até um trabalho desnecessário [violar a correspondência das pessoas]. Você tem que ter, sim, sua política, mas não tem que ser nada formalizado, documentado, como as outras empresas têm.⁴⁷⁶

23. E como está indo o processo de implementação do software livre na empresa?

É, a gente começou e é um processo até um pouco lento, até porque as pessoas estão muito acostumadas com a utilização do software proprietário.⁴⁷⁷ Eu implementei... acertei um treinamento do software Impress, do Open Office, que substituiria o Power Point. Então, as pessoas que não tinham ainda o conhecimento ou talvez não tivessem tanta habilidade no power point, elas conseguiram desenvolver bem utilizando o software livre, que atendeu de uma forma até interessante. Mas as pessoas que já estavam viciadas em power point já sentiram um bloqueio, uma dificuldade, não quiseram e tive que tirar. Então, a gente está fazendo um trabalho meio lento nessa questão porque a gente vai ter que investir em treinamento, colocar essas pessoas em uma sala, dar uma aula, explicar como funciona, e aí sim você vai introduzindo o software livre. A dificuldade das pessoas não é nem criar uma apresentação nova, mas aproveitar algo que você já tinha pronto em power point porque quando você faz a transferência, você perde alguns efeitos, ou alguma característica, ou uma fonte e você tem que ficar corrigindo. E é isso que eles não queriam, principalmente a área de treinamento aqui.⁴⁷⁸ A menina me trouxe um CD com um monte de arquivos lá e ela disse: “Não dá. Cada apresentação, cada treinamento que eu dou eu vou ter que refazer esse trabalho, não tem como liberar [o uso de power point]?” E a gente acabou retrocedendo, pelo volume de informações. Mas agora eu vejo assim: por uma situação emergencial, a gente até abriu mão. Mas o objetivo nosso aqui na EMPRESA é de eliminar isso. Porque, hoje, o power point que ela está utilizando é uma versão “x”. Amanhã é “x” + “y” e obriga a atualizar e toda atualização tem um custo. E a partir do momento que você tem software livre, cada atualização você atualiza e não paga nada. Eu vejo uma grande vantagem no software livre. E cada vez mais, cada ano que passa, a gente percebe que houve uma evolução, as empresas de pequeno porte, desenvolvedores no mundo inteiro estão trabalhando para melhorar o código, melhorar essas atualizações, então a tendência é essa mesma. E eu estou insistindo aqui na

⁴⁷⁶ Embora ele pretenda dar aqui um ar de liberalidade à empresa pelo fato de não normatizar o uso de Internet, esse fato é ainda mais alarmante, porque a ausência de uma política claramente disseminada impede, até, que as pessoas saibam por que estão sendo monitoradas, o que podem e o que não podem acessar.

⁴⁷⁷ Aquele software pelo qual você paga uma licença para poder usá-lo, como os programas da Microsoft.

⁴⁷⁸ Ligada a RH.

EMPRESA em fazer com que todos utilizem isso.

24. A Internet traz algum benefício para o trabalho da empresa? Para o negócio?

É relativo. Depende da área em que a pessoa está atuando. Na área comercial eu acho [a Internet] fundamental. O pessoal que está consultando um cliente, precisa fazer uma consulta rápida, tem sites de posto fiscal, do governo, do Serasa,⁴⁷⁹ que a pessoa pode consultar isso de uma forma imediata, ou então até o site do próprio cliente, ou do fornecedor, então, para essas áreas eu acho fundamental. Ajuda e facilita o trabalho [da área]. Já as outras áreas, há uma necessidade mas não para todos os colaboradores de uma determinada área. Qualidade⁴⁸⁰, por exemplo. Aqui na EMPRESA, eu não vejo a necessidade [das pessoas da área acessarem a Internet]. Uma vez ou outra a pessoa diz: “Eu preciso acessar isto ou aquilo”. Então, se a gente... e é até um projeto meu aqui na EMPRESA, da gente colocar terminais [de acesso à Internet pela fábrica]. Coloca um terminal na fábrica 1 e outro na fábrica 2. Deixa o acesso à Internet para quem de fato utiliza e o resto corta e quando a pessoa precisar para alguma eventualidade, ela usa esses terminais.⁴⁸¹ Isso permite melhorar até o desempenho daquelas pessoas que fazem o uso correto da Internet, porque haverá mais banda para que elas possam trabalhar.

479 Empresa que faz análise de crédito de compradores.

480 O gestor de TI não acredita que seja importante para a área de Qualidade da empresa o acesso à Internet por parte de seus funcionários.

481 Em termos gerais, o gestor de TI planeja endurecer as condições de uso de Internet, limitando-as a alguns terminais apenas.

Entrevista 13

1. (Os executivos de infra-estrutura de TI e segurança da informação, que deram a entrevista, desejaram fazer uma apresentação sobre a Internet na empresa antes de responder as perguntas. Para que possamos atribuir suas declarações a cada um, serão identificados como TI e SI).

TI: [O uso d]A Internet, na EMPRESA [Brasil], por volta do ano 2000, ainda estava restrito a funcionários gerentes. Gerentes e acima de gerentes. Ainda se usava a Internet por dial-up ⁴⁸², ou seja, usando modem ou alguma coisa assim e era utilizado de uma forma bem tímida. Mais para e-mail. A partir de metade do ano de 2001, nós iniciamos a liberação da Internet para todos os funcionários. Naquela época, como você também citou, ⁴⁸³ se podia fazer tudo, porém, já existiam algumas restrições como a sites pornográficos, sites de religião, ⁴⁸⁴ ou de terrorismo, esse tipo de coisa já era bloqueada. Fora isso, não. Após essa data (2001) e mais [intensamente] em 2004 e 2005, começou um trabalho com segurança da informação. Foi quando o SI ⁴⁸⁵ começou algumas atividades e a EMPRESA começou a iniciar um projeto de política, segurança e, dentro dela, também estava a utilização da Internet e e-mail, as duas coisas. Depois, aí o SI vai poder dar mais detalhes, hoje 100% ⁴⁸⁶ dos funcionários têm acesso à Internet, podem usar e acessar a Internet, porém com restrições muito claras. Isso não quer dizer que nós não tenhamos algumas situações um pouco desagradáveis, por exemplo, [como questionamentos sobre]: “Isso pode ou isso não pode?” ou “Eu posso acessar o site do banco ou não posso?” [Esses questionamentos decorrem do fato de que] A coisa está mais ou menos assim: “Você pode fazer tudo, menos o que seja pessoal”. ⁴⁸⁷ Então, isso cria [um questionamento]: “O que é pessoal, o que é profissional?” Então, vivemos algumas situações

482 Acesso dial-up é aquele acesso discado via linha telefônica, que foi um tipo de acesso dos primórdios da Internet comercial no Brasil. No entanto, na EMPRESA tratava-se de um uso tardio pois a Credicard, por exemplo, havia abandonado o acesso dial-up em 1997.

483 Fiz uma introdução prévia do meu interesse pelo tema, explicando que me tornara gerente de Internet da Credicard SA em 1996.

484 Esta é a primeira empresa a informar que bloqueia sites de religião.

485 Executivo de segurança da informação da empresa.

486 Como veremos, são 100% dos funcionários que atuam na administração.

487 Ou seja, o uso de Internet é condicionado ao trabalho. Mas o gestor admite que há toda uma questão sobre se acessar o banco pela Internet, para pagar contas, por exemplo, é algo pessoal ou faz parte do dia-a-dia de trabalho. Há uma clara legislação que estabelece que o funcionário tem direito a se locomover ao banco para sacar dinheiro ou efetuar pagamentos no horário de trabalho. Se ele puder fazer isso pela Internet, esse tempo “pessoal” se torna um tempo “profissional”? Questões como estas estão sendo debatidas dentro da empresa sem que ainda se tenha chegado a uma conclusão. No entanto, enquanto decidem, o acesso ao banco via Internet é tolerado.

desse tipo que vão mais para o lado da ética ou do bom senso. O SI pode dar alguns detalhes agora, mas em um overview⁴⁸⁸, um resumo rápido é isso.

2. (Começa a introdução do gestor de segurança da informação, SI)

SI: Como o TI falou, a gente iniciou [o uso de Internet], comparado a outras empresas, nós iniciamos até que mais tarde, vamos dizer assim. Outras empresas, antes do ano 2000, já utilizavam a Internet para todos os funcionários. Para a gente, a coisa começou um pouco depois. Mas, rapidamente, o uso se tornou algo corriqueiro no trabalho das pessoas. E, a questão de regular,⁴⁸⁹ era mais para evitar aqueles problemas que as empresas tinham com a Internet. [Por exemplo]: “Estamos pegando vírus por Internet”, ou coisas do tipo. [Essa regulação visava] garantir um pouco da segurança do ambiente da empresa, mas havia o acesso quase total entretenimento. Não podia bater papo na Internet, mas tinha [acesso a] todos os sites de revistas de fofocas e tudo o mais. E a gente então restringiu para evitar problemas para a empresa. Mas o acesso é liberado. Para se fazer um controle maior, que foi o que nós identificamos que deveríamos começar a fazer, a partir de 2005, a primeira coisa que nós fizemos foi: “Precisamos regular o uso da Internet com a implementação de algumas, vamos dizer assim, normas, alguns documentos, que sejam claros ali, o que é que não se pode fazer”⁴⁹⁰ e coisas do tipo. Nós iniciamos um processo de assinatura e divulgação de um acordo de confidencialidade entre funcionários. Esse documento, inicialmente, previa as cláusulas de sigilo,⁴⁹¹ como nós costumamos dizer, mas também voltado para regular o uso dos recursos da EMPRESA. O computador, o e-mail, a Internet, os usuários de sistemas. Então, a Internet estava incluída aí nesse documento. Isso foi feito [distribuído] para que todos os colaboradores assinassem e estivessem cientes disso. A partir daí, nós iniciamos a implementação de novos recursos para você conseguir restringir um pouco mais, quer dizer, são ferramentas, softwares, que [permi]tem um maior controle. Dessa forma, ao invés e começarmos a bloquear páginas, vamos começar a bloquear conteúdos impróprios.⁴⁹² Então,

488 Visão geral

489 Neste caso, regular equivale a normatizar.

490 Este discurso é curioso e se repete em várias entrevistas. É o discurso do falar para o outro a partir de uma situação de comando. “Olha, precisamos regular” ou “Veja, você não pode fazer o que quer”. Em várias entrevistas os entrevistados usam esse tipo de falar ao outro, ou seja, usam o discurso na primeira pessoa do singular ou do plural, evidenciando uma relação de poder, de comando, de determinação.

491 Estas cláusulas estabelecem que o funcionário é responsável pela segurança da informação da companhia que tem sob sua responsabilidade, podendo ser punido em caso de vazamento da informação.

492 Nesse sentido, rompemos a barreira técnica que bloqueia um outro conteúdo e entramos no domínio da semântica, onde uma ferramenta bloqueia qualquer conteúdo com uma semântica considerada maldita pela organização, desde semânticas que usam palavras como “sex” ou “sexo” a outras que usam terminologias do

não vou precisar ficar procurando quais são os sites impróprios porque todos os dias têm milhares de novos sites.

TI: É um filtro de conteúdo.

SI: Todo dia teríamos que bloquear centenas de páginas. Começamos a fazer isso, é algo inicial, é o filtro do conteúdo, é o tipo de conteúdo. ⁴⁹³ Existem ferramentas especialistas nisso, para que?, para a gente começar a colocar em prática uma segunda etapa de um controle de uso, que aí seria a implementação de uma política de uso de Internet. Na política de uso estão restritos [não os sites, mas] os conteúdos que não podem ser acessados. Então: “Não pode revistas de... não pode conteúdo de nudez, não pode pornografia, não pode jornais e revistas” ⁴⁹⁴ e aí a ferramenta vai tratar de identificar aquele site. : “É jornal e revista?” “É”. “Não pode?” “Não”. Então ele [o sistema] vai bloquear a partir daí. Esta é a segunda etapa de uma regulação que nós vamos fazer sobre a Internet. Um documento que vai ser muito claro, isso é muito importante, pelo menos aqui, dentro da empresa; talvez faça parte até da cultura japonesa, as coisas têm que ser muito claras, não pode ficar algo como o seu bom senso porque o seu bom senso pode ser diferente do meu. Você pode achar que um tipo de jornal é entretenimento e eu posso achar que não, que tem cunho científico. ⁴⁹⁵ As coisas têm que ficar muito claras em uma política de e-mail e Internet, que está sendo aprovada e com o uso de uma ferramenta a gente vai conseguir filtrar o conteúdo.

TI: Uma preocupação muito grande, pelo menos que eu tenho, é: até que ponto a gente pode estar prejudicando... não sei... a criatividade ou o conhecimento dos funcionários proibindo determinados sites. ⁴⁹⁶ Porque o ideal, realmente, é... (toca o celular dele e ele interrompe a

negócio da empresa, apenas com o objetivo de avaliar quais mensagens estão trafegando com aquele tipo de terminologia e com qual finalidade.

493 É um procedimento bem simples, na verdade: como o acesso à Internet se dá através de um único ponto, controlado por um software conhecido por “firewall”, é possível programar esse software para bloquear o acesso a qualquer página de Internet que tenha determinada terminologia. Não se trata, aqui, somente da palavra sexo, mas de toda uma semântica relacionada a sites de sexo, esportes, entretenimento, novelas ou músicas. Nesse sentido, o ato de censura é ainda mais profundo do que aquele praticado pelos censores do passado, porque se os censores do passado proibiam expressões chulas, como palavrões, estes censores cibernéticos proíbem o acesso a páginas que tenha palavra que descrevam sexo, esportes, música, televisão, cinema, ou qualquer outro conteúdo que eles queiram bloquear, como sites religiosos e toda a semântica relacionada a este tipo de conteúdo (oração, Jesus Cristo, Buda, Maomé, salvação, pecado, Moisés, Deus, judeus, Bíblia Sagrada ou Novo Testamento).

494 É a este discurso na primeira pessoa que eu me refiro: “Não pode isso, não pode aquilo”, que é evidentemente um discurso autoritário, imperativo. Este tipo de discurso aparece em praticamente todas as entrevistas.

495 Então, nesse sentido, a determinação é organizacional, ou seja, a instituição que padroniza a visão de mundo das pessoas que atuam em seu interior.

496 Este foi o único gestor de TI que, ao menos, se questionou acerca dos efeitos dos bloqueios corporativos.

resposta). Me desculpa. (Desliga o celular) Porque, eu não sei, uma coisa é você estar em casa, você vai a determinado tipo de site que, dentro da empresa, pode ser imaginado como indevido, mas se utilizado da maneira correta não é, é até benéfico. Isso é uma preocupação. E aqui para nós, por exemplo, o sistema é burro. Se a gente coloca: “Esse conteúdo é tal..”⁴⁹⁷, sempre existe a possibilidade de um [conteúdo], que é bom, ser bloqueado. Isso não é bom.⁴⁹⁸ Então, como a gente tem toda aquela metodologia de “melhoria contínua” o acesso à informação é muito importante para todos, por isso que é muito demorado mesmo... para bloquear um site a gente pensa muito, demora muito, porque às vezes é melhor deixar ele liberado e ver como as pessoas vão utilizar, quanto tempo, quais são os horários [de acesso], a quantidade de pessoas. Até hoje a gente está em qual situação? A gente bloqueia sem pensar [duas vezes] sites que possam prejudicar a infra-estrutura da rede, ou vírus. Agora, conteúdo, a gente já é um pouco mais liberal com isso.

3. Eu entrevistei o gestor de TI de uma empresa que lidava com madeira. Quando ele implementou os controles de conteúdo, determinou, sistemicamente, o bloqueio de todos site que contivesse as palavras “sex” ou “sexo”. Logo, ele recebeu uma ligação irada de um pesquisador que se queixava do bloqueio de um site que tratava de temas relacionados ao sexo da árvore. O gestor de TI disse que esse episódio o fez ver que até as árvores tinham sexo e isso era algo que ele não sabia.

TI: Mas veja bem [o risco]. As pessoas, essa pessoa [que reclamou do bloqueio] é um tipo de pessoa que foi e perguntou [questionou o bloqueio]. Existem pessoas dentro das companhias que não [questionam]. “Ah, alguém bloqueou? Ok, está bloqueado”. E deixa de fazer um trabalho que é importante para a companhia. Então, isso é realmente muito complexo. Temos muito cuidado com isso.⁴⁹⁹

4. Que áreas atuam aqui na EMPRESA em São Bernardo do Campo?

A EMPRESA [aqui] é dividida em divisão administrativa, divisão industrial e divisão de marketing e vendas.

497 Ele está se referindo ao bloqueio semântico, que tem um leque de abrangência muito amplo. Uma vez que se determina o bloqueio de sites que tenham expressões que possam remeter a sites de sexo, pode-se estar bloqueando conteúdos científicos ou médicos.

498 Este foi o único gestor de TI que conseguiu ver as implicações negativas de controles de conteúdo mecânicos.

499 Aqui surge uma clara referência ao processo de distanciamento citado por Lojkin quando os trabalhadores percebem ações de censura na Internet.

5. Eu queria ter uma idéia de quantos funcionários tem a empresa e quantos, destes, trabalham com computador?

Nós temos cerca de 3.000 funcionários hoje no Brasil, sendo [que destes], 1.000 a 1.200 são usuários de computador.

6. E esses 1.200 usuários de computador têm acesso à Internet?

Têm acesso à Internet.

7. Você já tocou nesse assunto, mas eu gostaria de ter uma idéia do que estabelecem as normas de acesso e uso da Internet por parte dos funcionários.

O acesso e uso de Internet por parte dos funcionários está condicionado ao trabalho. Isso já está definido desde aquele documento inicial, o acordo de confidencialidade. Está muito claro que o uso dos recursos de TI devem ser utilizados com bom senso, mas para finalidade de trabalho ou qualquer outra atividade que possa trazer uma vantagem competitiva para a empresa.

8. Está escrito na política que é tolerado o uso pessoal desde que sem excesso?

Não, não. E já na política de uso, que seria um documento que já entra em um nível de profundidade um pouco maior, são exemplificadas essas coisas: “Olha, pode utilizar para uso particular?” “Pode, por exemplo: acessar o site do banco”. De certa forma, você está ocupando um horário de trabalho seu para uma atividade particular. “Pode?” “Sim, pode”. Da mesma forma que você pode sair para ir ao banco. E da sua universidade. Estamos buscando ser bem mais detalhados para não ter margem a dúvidas.

9. Dou aula em Universidade e costumo colocar o material didático para as aulas em um grupo do Yahoo. Mas comecei a receber e-mails de alunos dizendo que não conseguiam acessar e foi através da realização destas entrevistas que percebi que as empresas bloqueavam este domínio, o que impedia os alunos de baixarem as apostilas das aulas. Então comecei a dar aos alunos um CD com as aulas já na primeira aula.

Hoje, se tornou uma coisa muito, mas muito complicada, o e-mail acessado pela Internet como o Yahoo, Gmail, Hotmail em função [da possibilidade] do desvio de informação confidencial da empresa. A consequência disso acaba sendo o site inteiro do Yahoo

bloqueado. Esse é um ponto gravíssimo.

10. Então, os webmails, aqui, são bloqueados?

Webmails, aqui, são bloqueados. Webmails bloqueados. Só se usa o e-mail corporativo.

11. Você já colocou isso: sites de entretenimento, como Orkut, são todos bloqueados?

Sim, são todos bloqueados.

12. E aquele messenger também?

Sim, bloqueado também. Mas nós temos um [messenger] corporativo, que só dá acesso a conversas, vamos dizer assim, entre funcionários. Agora o Messenger, o Google Talk, ou similares são bloqueados. Tudo que sai para a Internet...

13. Uma questão que surge é: vocês estão em meio a um processo intensivo de normatização, inclusive exemplificando o que se pode e o que não se pode fazer com a Internet. Por que, além das normas, vocês sentiram que era necessário bloquear alguns sites? As normas apenas não eram suficientes?

É, é algo interessante... as pessoas, elas não só... mesmo que você especifique que não pode, elas não só vão tentar [acessar], como, mesmo que você bloqueie, ela vai procurar artifícios para continuar tendo acesso àquilo.⁵⁰⁰ Não só você precisa normatizar, bloquear, como continuar monitorando [para saber] se há o bom uso, porque as pessoas tentam ainda se valer de artifícios para burlar o sistema.

14. Há sites que ensinam as pessoas a burlar sistemas de bloqueio.

Veja, é complicado porque...[por exemplo, o] ...instant messenger: a pessoa nada mais está [fazendo do que] falar com outra pessoa. Você pode tratar isso de uma maneira pessoal ou estar fazendo de uma maneira profissional. É bom bloquear? Na minha visão, não. Porque existe telefone também. Você pode ligar para um amigo e ficar batendo papo com o amigo direto. Ou pode usar para o trabalho.⁵⁰¹ Então, seria uma coisa fantástica. Nós já tivemos

⁵⁰⁰ Este depoimento é relevante porque evidencia a dimensão do conflito que se dá no âmbito da organização no que diz respeito ao uso de Internet. Não bastam as normas, não basta sequer o bloqueio físico, porque as pessoas vão agir no sentido de burlar esse bloqueio.

⁵⁰¹ No entanto, as empresas têm controles estritos dos telefones também, ou através de bloqueios a chamadas interurbanas ou registrando toda e qualquer ligação que é feita a partir de cada ramal e cobrando do funcionário por aquelas que não se relacionam ao trabalho.

vários sites que não eram bloqueados e alguns gerentes ou diretores [nos questionaram]: “Mas espera aí, meus funcionários ficam nisso o dia inteiro!”. Então teve que bloquear como uma forma de tentar melhorar a produtividade. O Orkut, por exemplo, ele não traz nenhum problema técnico para [a área de] IT. Nenhum problema técnico. Porém, as pessoas ficam [acessando o site] e elas procuram essas artimanhas para furar o bloqueio. Isso é diário.⁵⁰² E encontram! Encontram maneiras... [de furar o bloqueio].⁵⁰³

15. Um dos gestores de TI que entrevistei declarou que havia desistido de bloquear o Orkut após inúmeras tentativas [muitas bem sucedidas] por parte de funcionários de furar o bloqueio imposto pela empresa. Ele suspeitava, inclusive, que o próprio site favorecia essas tentativas ao mudar o seu endereço IP.

Por exemplo, você deixa a pessoa de TI... você gasta dinheiro com pessoas bloqueando isso, trabalhando, pensando [em bloquear], por uma coisa que você para e fala: “Espera aí, vamos deixar? E a produtividade?” Não sei quantos funcionários tem lá, mas a gente pensa: “Hoje tem 3.000 [funcionários aqui], amanhã tem 10[000]”. Se 10% das pessoas ficarem o dia inteiro nisso, espera aí. É bem complicado.

16. O e-mail corporativo, por exemplo. Tem normas de uso, igualmente. Porque ele leva o nome da empresa e deve ter normas de uso.

Totalmente. O e-mail não são 100% das pessoas que têm. Funcionários da EMPRESA têm o @EMPRESA. Funcionários terceirizados é o nome da pessoa seguido de ponto, o nome da empresa onde ele atua e finalmente @EMPRESA. Isso para deixar, de alguma forma, ali escrito, que há um relacionamento terceirizado. E, nós temos aqui um tipo de funcionário que é o “campi”,⁵⁰⁴ são aprendizes. Esses não têm e-mail.

17. E aí existe um controle do que entra e sai por esses e-mails?

Não. O que há é que a gente volta novamente para os critérios técnicos. O controle sobre o e-

⁵⁰² É importante compreender aqui a dimensão dessa batalha: os funcionários buscam, diariamente, furar o bloqueio imposto a sites como o Orkut, que estimulam o relacionamento. Sabem que correm riscos de serem monitorados, advertidos e até demitidos e, no entanto, o fazem.

⁵⁰³ Ao contrário da arrogância de gestores de TI de outras empresas, que consideram seus mecanismos de controle insuperáveis, neste caso há a admissão de que os sistemas de controle são falhos. No entanto, não são falhos os sistemas de monitoração, que detectam esses movimentos. A questão que começa a se impor é por que razão as pessoas se arriscam a furar o bloqueio, mesmo sabendo que são monitoradas?

⁵⁰⁴ Campi, um programa de geração de oportunidades de trabalho para jovens carentes que são treinados como office boy..

mail é mais sobre os riscos de segurança. Então, controlamos arquivos anexos de alguns tipos, tamanho de arquivos anexos, temos filtro de anti-spam, e coisas do tipo. Agora, o controle do conteúdo que está sendo navegado entre dois pontos de e-mail, não. Não fazemos e até já analisamos a possibilidade, mas isso tem que ser tratado com muita delicadeza. Porque aí a gente tem aquele outro tema que gera bastante discussão da inviolabilidade da mensagem. Independente de ser um recurso da empresa.

18. Mas há quem afirme que não há direito à privacidade em e-mail da empresa justamente por ser da empresa.

É um risco jurídico que cada empresa escolhe correr ou não. Então, nosso departamento jurídico fez uma análise e disse: “Há duas leis, a Constituição e a lei que protege a empresa, uma para cada lado. E há jurisprudências diversas, algumas a favor de quem está promovendo a ação ⁵⁰⁵ e outras a favor da empresa. Se for analisar friamente, quase sempre a empresa, nas últimas vezes, ela tem se saído bem porque fica comprovado que o funcionário faz mal-uso, ou transmitiu alguma informação que era confidencial para terceiros, esse tipo de coisa. Mas, ainda assim, não garante que, caso passemos a fazer o monitoramento, e isso tem que ser muito claramente divulgado aos funcionários: “Nós monitoramos seu e-mail”, a gente não esteja correndo o risco de receber centenas de ações trabalhistas, assim que o funcionário deixe a empresa, porque “Meu e-mail era violado e eu fui perseguido”. A EMPRESA, por ser, nesse aspecto, muito conservadora, e respeitar as pessoas e tudo mais, adotou [a política]: “Por enquanto nós não fazemos, não abrimos caixas de e-mail e recolhemos informações das pessoas”. ⁵⁰⁶

19. Algumas empresas que eu ouvi monitoram os e-mails dos funcionários e programam o sistema para reconhecer palavras chaves e desviar todo e-mail com essas palavras. Algumas, por exemplo, copiam todo e-mail que saia de sua rede com a palavra currículo, pois tentam avaliar se o funcionário está enviando currículos para outras

⁵⁰⁵ No caso o funcionário, por violação de sigilo de correspondência.

⁵⁰⁶ Esta declaração é interessante porque, de certo modo, conflita com o que é normalmente feito na maioria das empresas. As organizações impedem que os funcionários acessem e-mail particulares porque temem que as pessoas usem esses e-mail – que não são monitorados – para desviar informação sigilosa. Nesse mesmo sentido, além de impedir o uso de e-mails particulares, a organização monitora o que transita por seu e-mail corporativo com forma de que esse canal não está sendo usado para desviar informações. Isso é muito ingênuo porque hoje é possível gravar arquivos em uma pen drive e levá-la para fora da empresa sem que ela possa ser percebida. Mas a EMPRESA afirma bloquear os e-mails pessoais e, no entanto, declina do exercício da monitoração do e-mail corporativo, o que parece ser uma grande incoerência. Ou coloca em xeque a afirmação do gestor.

empresas.

É, isso acontece.

20. Essas normas às quais você se referiu são locais ou mundiais da EMPRESA?

Nós temos o acordo de confidencialidade que é local porque tem que obedecer a legislação brasileira. Temos uma política de segurança que é “Mercosul”, então ela vale para Brasil e Argentina, e a política de uso que, normalmente, como ela é muito detalhada, ela tem que ter o cuidado de obedecer a legislação brasileira. Então, nós temos a iniciativa de fazer isso em conjunto, com o “Mercosul”, mas respeitando os limites do que pede a legislação brasileira.

21. Isso é interessante porque na maioria dos casos das multinacionais, a normatização de Internet é a mesma em todo mundo. Ela vem ao Brasil é traduzida e aplicada. E há casos em que nem traduzida é, vem em inglês e continua assim.

Então, posso dizer que uma coisa como essa sequer tem validade porque a lei brasileira determina que qualquer norma aplicada a trabalhadores brasileiros tem que estar redigida em português. Há empresas que possuem um código de conduta para uso de Internet, vem de fora, ou vem da Europa ou vem dos Estados Unidos, que têm leis totalmente diferentes, aplicam localmente e as pessoas vão obedecer. Mas dependendo de uma ou outra situação, a empresa está vulnerável e pode receber uma ação trabalhista e perder.

22. Vocês já precisaram recorrer a alguma punição ou advertência por uso inadequado de Internet?

Não. O que, até, deve ser evitado, pois precisamos considerar os aspectos jurídicos, às vezes, nós vemos que tem uma pessoa que, ou utiliza demais, ou utiliza mal a Internet e nós chegamos no chefe [da pessoa e dizemos]: “Conversa com seu funcionário porque ele fica o dia inteiro utilizando a Internet, está entrando no site tal, ou a gente descobriu que ele tentou utilizar o Orkut de tal forma”. Aí o chefe intermedia. Mas nada como vindo do RH ou advertências formais.⁵⁰⁷ É mais uma coisa verbal, mesmo porque é aquilo: como não há nada formalizado, até mesmo essa chamada de atenção do funcionário por parte do gestor pode até ser interpretada como: “Olha, estão me perseguindo”. Se amanhã eu te mandar embora: “Ah!

⁵⁰⁷Esta é uma característica típica da cultura de empresas japonesas onde as atividades de controle não são feitas por áreas formais de controle, mas pelo próprio grupo ao qual o trabalhador pertence.

Foi aquilo, eu lembro que ele ficou vasculhando a minha Internet”, e aí pode começar novamente o mesmo problema.

23. Você tem idéias de e-mails recebidos e enviados?

O estudo não é recente. Nós fizemos um estudo, se não me engano, nós tínhamos algo como 60% dos e-mails recebidos eram spam e eram barrados e isso correspondia a 60 mil mensagens. Então nós tínhamos, por semana, 100 mil mensagens, sendo que 40 mil eram mensagens válidas e 60 mil inválidas.

24. Existe o trabalho remoto, ou seja, a pessoa de casa pode se conectar à rede e trabalhar?

É, isso, hoje, não é nem muito divulgado pela empresa. As pessoas estratégicas, as pessoas da força de vendas da empresa, têm a possibilidade de acessar nossa rede interna e utilizar a Internet inclusive, a partir de um local remoto.

25. Aí, no momento em que ele se conecta, as regras são as mesmas?

Sim, quando se conecta as regras são as mesmas. Mas a quantidade de pessoa é muito pequena. Devemos ter umas quinze.

26. E por último, do ponto de vista do negócio da empresa, como você avalia a importância da Internet?

Diferentemente das outras montadoras, que atuam na Internet como um canal de vendas, a EMPRESA não tem esse tipo de recurso. Hoje, a EMPRESA é uma usuária de Internet, mas não provê aos clientes [a possibilidade de comprar] algo através da Internet. Nós temos o nosso site, é totalmente institucional; nós temos os modelos, há uma tabela sugestiva de preços, mas a parte... isso é muito mais institucional do que estratégico. Vendo por outro lado, a utilização da Internet por parte dos funcionários é algo estratégico. A nossa área de vendas diretas participa de pregões eletrônicos constantemente e essa área faz com que a gente controle muito mais a disponibilidade da Internet porque eles dependem daquilo quase que como uma ferramenta fundamental de trabalho. Eles participam de pregões, licitações, isso tudo é feito on-line, normalmente vendas para o Governo, e você tem que acompanhar aquilo quase que em tempo real e dando seus lances para poder vender veículos. Agora, tem que

ficar claro: nós não temos o conceito que GM, Fiat, têm de “business to consumer”,⁵⁰⁸ o B2C, mas temos o B2B⁵⁰⁹ e isso é muito importante para nós. Hoje, sem Internet, nossa linha de produção para e nosso envio de automóveis, venda de automóveis, para as concessionárias, para. Isso nos afeta diretamente. Não afeta o consumidor final, que poderia estar comprando o carro por nosso site, por exemplo.⁵¹⁰ Mas os fornecedores e concessionárias compram pelo nosso site peças, tudo, e nós as enviamos, mas tudo é feito por ali [na Internet]. 100% da operação é por ali [via Internet]. É importantíssimo. Bem: para a empresa.

27. Bem, de minha parte é isto.

Olha, seria muito interessante, você sabe da nossa filosofia, se possível, depois, termos acesso a isso. Gostaríamos muito de ver a pesquisa. Incentivamos muito o trabalho acadêmico e é muito importante para nossos estudos internos de melhoria contínua.

508 Business to Consumer é venda ao consumidor final.

509 B2B equivale a Business to Business, ou seja, vendas corporativas, no atacado, compra de insumos de fornecedores e vendas de automóveis para concessionárias ou para empresas (frotas). Neste caso, falamos exclusivamente de Internet interligando máquinas, servidores conversando com servidores, sem a interferência humana.

510 Ele quer dizer que a queda da Internet é muito mais danosa, pois paralisa a produção e a venda corporativa.

Entrevista 14

1. Quantos funcionários tem a organização e quantos destes atuam com um computador?

Nós temos em torno de 1.763 funcionários – este foi o último número que eu vi, é mais ou menos isso – desses nós temos em torno de... (vai ao micro examinar os dados)... Até deixei separado aqui⁵¹¹... 1.763 funcionários, desse total 300 são funcionários operacionais como manutenção, higiene ambiental, segurança, que circulam, ou seja, não trabalham em um posto de trabalho com computador; temos 670 docentes, que têm sala de docente com computador, salas multimídias com computadores, laboratórios com computadores, mas o posto de trabalho não é, necessariamente, com computador. Isso nos dá um total de 793 funcionários que trabalham em postos informatizados. O trabalho deles é num posto informatizado. Nós temos um universo de 2.200 computadores, que estão distribuídos nas agências, nos laboratórios de alunos, salas multimídia, então, como disse, em torno de 800 computadores estão em postos de trabalho administrativos. Aí nós temos computadores de livre acesso para funcionários no refeitório; nas portarias, os seguranças que circulam também têm acesso. Então, os números são esses. Então, você pode dizer que perto de... ou quase 45% dos funcionários trabalham em tempo integral em um terminal de computador, embora todos os outros tenham acesso [a computadores] em função de... em determinados horários, um professor dando aula em sala multimídia, ele tem acesso a um computador [ligado em rede]. Esses seriam os números em relação a essa questão.

2. Esses que trabalham em postos informatizados...

Aliás, todos os postos administrativos são informatizados. Não temos posto de trabalho não informatizado, a não ser que seja um posto de trabalho ambulante.

3. Esses computadores são todos interligados em rede?

Sim, todos os computadores estão em rede, uma rede... um anel gigabit⁵¹² que chega até o switch⁵¹³ em gigabit e dali até o equipamento é FastInternet⁵¹⁴... (o telefone toca e ele atende,

511 A pedido do entrevistado, as questões foram enviadas antes por e-mail, para que ele tivesse uma idéia do que ia ser perguntado.

512 Um gigabit corresponde a mil megabits e é uma medida da capacidade de tráfego de informações na rede.

513 Switch é um equipamento que serve para interligar diversos computadores em rede.

514 FastInternet é uma nomenclatura para capacidade de transmissão de dados entre o equipamento e o switch,

conversando por alguns segundos). Me desculpe, mas às 7h vou ter que sair.

4. É rápido aqui. Então, para acessar a rede, a pessoa tem que digitar uma senha...

Todos os usuários têm senha, todos os sistemas que são operados na rede têm senha, temos perfil de usuário, então de acordo com o perfil do usuário ele tem acesso a certos produtos⁵¹⁵, todos eles têm acesso à Internet, a Internet é liberada, existem normas, o funcionário assina um termo de ciência do que é que ele pode acessar e o que não pode, então sites pornográficos, sites de discriminação, de ódio, de situação de violência, esse tipo de coisa, todos os funcionários que têm postos de trabalho [informatizados] têm e-mail, inclusive os outros também têm, a escola disponibiliza. Não existe uma regra proibindo de usar o e-mail [corporativo] para uso pessoal, mas espera-se que se trabalhe com o discernimento de que é um uso eventual e que aproveite sua hora de almoço, tanto que os laboratórios, nos horários de almoço, são liberados para todos os funcionários. Você não precisa ir para seu posto de trabalho ou quem não tem um posto de trabalho, também não é negado, então ele pode... qualquer funcionário pode, no horário livre dele, ir no laboratório e acessar...

5. Há uma intranet?

Sim, há. Nós temos a intranet, que interliga todos os sistemas, são redes separadas, uma rede administrativa, uma rede acadêmica, as redes das agências, então existem várias redes, lógicas...

6. Interligadas pela intranet?

Pela intranet...

7. Como se dá o acesso a programas de comunicação em rede via Internet, por exemplo, o messenger? Todos que acessam a Internet têm acesso a esses sistemas?

Não, alguns podem, mas isso é sob liberação. Messenger, skype, chat, essas coisas... o chat não chega a ser bloqueado, mas qualquer site que tenha um executável⁵¹⁶ normalmente é bloqueado. Então, uma das regras de segurança nossa é que não se pode trabalhar com sites

que interliga os computadores em rede.

515 O que significa que os aspectos funcionais das atividades dos funcionários se refletem também na rede de computadores, uma vez que o financeiro terá acesso a sistemas que o pessoal de RH não terá e vice-versa.

516 “Executável” significa um programa com terminação .exe, que, ao ser executado, pode inserir vírus no sistema.

que tenham executáveis. Porque nós monitoramos todos os aplicativos que estão nos computadores. Nós temos uma ferramenta que monitora todos os aplicativos que são usados nos computadores e se houver um aplicativo que não é registrado, questões como pirataria, software clandestino, nossos sistemas estão sendo constantemente monitorados. Quando alguma coisa foge da configuração que a máquina tinha, os sistemas emitem um mecanismo de alerta.

8. Ele dá um aviso.

É um mecanismo que a gente não divulga muito⁵¹⁷, mas existe um mecanismo de controle não no sentido de estar espionando o funcionário, a gente não fica abrindo e-mail, não é política da instituição abrir e-mail, não fazemos isso - muito embora hoje exista jurisprudência que mostre que é um direito da empresa -, não temos essa prática a menos que exista uma sindicância, um processo, ou a Justiça chega lá e diz: “Olha, queremos saber o que está no e-mail de fulano de tal”. Uma demanda judicial você tem que cumprir.

9. Existe bloqueio formal de sites como orkut, por exemplo?

Sim, o orkut foi bloqueado sim, por exemplo, inclusive a pedido dos próprios DAs⁵¹⁸. Isso porque os laboratórios estavam sendo tomados por alunos navegando no Orkut e os alunos que queriam fazer trabalhos não tinham o laboratório disponível porque estava tudo ocupado por gente com o Orkut. Então, por solicitação do próprio DA o Orkut é bloqueado. Então, todo e qualquer site hoje que exige um executável, que tem um executável, é automaticamente bloqueado⁵¹⁹. Mas se um professor precisa usar esse site, por exemplo, nós temos um professor que usa o Orkut em uma disciplina... não me lembro agora qual que é... alguma coisa como ferramentas de comunicação digital, alguma coisa desse nível, então na aula dele o Orkut é bloqueado⁵²⁰ para o laboratório em que ele está.

10. É desbloqueado...

⁵¹⁷ O que significa que a monitoração é feita sem o conhecimento dos usuários.

⁵¹⁸ DA, Diretório Acadêmico.

⁵¹⁹ O site Orkut não é acessado via programa executável.

⁵²⁰ O entrevistado usa a expressão “o Orkut é bloqueado para o laboratório em que ele está”, mas, obviamente, queria dizer “o Orkut é desbloqueado no laboratório onde ele está”. Este desbloqueio de um site para uma única sala, em determinado horário, evidencia a flexibilidade da rede (porque a área de TI pode manter o site bloqueado em outros laboratórios) e, em certo sentido, repete o modelo de censura brasileiro, que determinava a liberação de certas peças de teatros ou filmes para determinadas salas, em determinados dias e em determinados horários.

Sim, me desculpa, é desbloqueado para a sala onde ele está, tudo para que ele possa ter acesso. Então, mediante uma solicitação dos docentes, nós desbloqueamos... nós temos condições hoje de segmentar um laboratório e permitir que esse laboratório tenha acesso a essa coisa.

11. Então, como você falou, as normas de uso da Internet limitam seu uso ao trabalho e o profissional é informado sobre essas regras quando entra na organização?

Sim. E todo ano a gente renova a regulamentação.

12. Então, o que fica transitando nos e-mails não é monitorado?

Não é monitorado. Parte-se do princípio de que só existe um monitoramento mediante uma sindicância que exija... aí não é monitoramento, aí realmente é pegar e buscar o log ⁵²¹...

13. Aqueles e-mails chamados de webmails como Yahoo ou Hotmail são liberados?

Sim, são liberados. Um funcionário pode receber um e-mail do Yahoo que, chegando aqui, não vai ser bloqueado. Mas pode ser que, se existe um site que está nas listas negras do anti-spam, por exemplo, o nosso sistema automaticamente manda para uma caixa anti-spam e alerta o funcionário que ele recebeu uma mensagem que eu considere como spam e foi jogada no lixo eletrônico e o funcionário pode ir lá buscar a mensagem para ver se interessa ou não.

14. Por que a instituição entendeu que a política de uso de Internet tinha que ser desta forma, ou seja, condicionando o uso ao trabalho, mas permitindo uma certa liberalidade para uso pessoal, salvo algumas exceções que são bloqueadas?

Há vários motivos que vão... desde que foi implantada essa visão como uma forma de “convencimento digital”, de mudança de cultura, não é?, abrir para a cultura digital, como também existe a questão do entendimento de que o correio eletrônico hoje é uma ferramenta de trabalho tanto interna quanto externa. A consulta da Internet, hoje, é uma ferramenta acadêmica valiosíssima, não é?, nós mesmos temos acesso ao portal do Capes, então, está aí a Internet, então não há como você pensar em educação hoje sem acesso à Internet. Então, o que existe, sim, nós temos lá o firewall, nós temos uma série de ferramentas de proteção como anti-spam, anti-vírus, anti-tudo, ou seja tudo que pode ser “anti” que bloqueiam, por exemplo,

⁵²¹ Logs são os registros de todas as atividades que as pessoas fazem na Internet e que podem ser rastreados.

você pega sites de sexo, coisas desse tipo, são automaticamente bloqueados mediante o uso de algoritmos.⁵²² Isso porque o pessoal fica burlando⁵²³ algoritmos e nós somos associados a fornecedores⁵²⁴ que nos dão as listas atualizadas dos sites que são identificados. Mas é uma luta meio ingrata.⁵²⁵ Mas, existem regras e existe um policiamento mais ou menos, auto-policiamento por parte dos alunos... temos tido poucos incidentes com sites pornográficos, considerando o universo de pessoas que circulam por essa instituição com acesso a computadores...

15. Os laboratórios são bem públicos, ou seja, todos vêm o que as pessoas acessam.

Sim, inclusive tem um monitor que circula pelo laboratório, então, existem fatores inibidores, não?

16. Em relação aos funcionários, também não há registros de incidentes desse tipo?

Não, não. Obviamente, tudo fica “logado”⁵²⁶, cada máquina, tudo “logado”, porque nós somos obrigados a manter um “log”. Se houver um caso, uma sindicância policial, eles vão pedir todos os “logs”.

17. Já houve casos de punição por uso considerado indevido de Internet?

Já, sim.

18. Foi mais advertência...

522 “Bloqueados mediante o uso de algoritmos” significa fórmulas ou programações que a organização faz de modo a definir que certas configurações de endereço na Internet são automaticamente bloqueadas, especialmente as que contêm palavras como “sex”, “sexo” e uma série de variantes que elas normalmente não divulgam mas que incluem toda uma semântica relacionada a sexo como “Lesbian”, “Gay”, “Kamasutra” entre outros termos como esses.

523 Esta informação, de que as pessoas tentam burlar os algoritmos de bloqueio, evidencia um conflito, uma disputa, onde uns tentam censurar e bloquear e outros tentam acessar. Como se vê por esta afirmação, trata-se de uma relação conflituosa, que leva a existência de verdadeiros “exércitos” que cuidam da “segurança” da informação no âmbito das organizações.

524 No intuito de bloquear conteúdo considerado impróprio, as organizações fizeram surgir um novo “business”, ou seja, empresas que monitoram sites considerados inadequados e passam os endereços desses sites para que as empresas os bloqueiem. De fato, estas empresas exercem o papel de “censoras”, porque elas têm acesso a tudo e decidem, mediante critérios pré-estabelecidos, o que as organizações devem bloquear de modo a impedir que seus funcionários tenha acesso a essas informações. Isto pode incluir, até, informação de caráter não sexual, como páginas de ex-funcionários ou ex-alunos com críticas à instituição.

525 O entrevistado reconhece o conflito e reconhece que é uma batalha difícil de ganhar, dado ao fato de que também há ferramentas na Internet que ensinam as pessoas a burlar bloqueios.

526 “Logado”, o mesmo que registrado e passível de rastreamento. Em função das características da tecnologia de acesso à Internet, tudo o que os usuários fazem na Internet, o que acessam, o que enviam, o que recebem, tudo fica registrado e pode ser verificado e rastreado.

Não, já houve até demissão... nos casos de reincidência. Em alguns casos houve advertência, foi... repetiu... a pessoa repetiu [o comportamento] depois da advertência, então foi mandado embora. E outros casos considerados mais graves foram demitidos.

19. O senhor tem uma estimativa de e-mails que a instituição recebe?

Sim, separei aqui esses números. Recebemos 40.000 e-mails por mês, sendo que, desse total, apenas 10.000 dizem respeito ao nosso trabalho, os demais 30.000 são o que a gente chama de spam.

20. Existe acesso remoto à rede da organização?

Sim, temos VPNs ⁵²⁷... inclusive, todos os pólos de educação à distância têm acesso à organização via VPN, com VPNs criptografadas, com segurança, com senha...

21. E uma vez entrando na rede da empresa, as regras de segurança são as mesmas?

Não, cada VPN tem regras próprias, identificando o IP⁵²⁸ específico... é quase que como uma máquina externa específica para entrar [na rede].

22. Não é com qualquer computador que se acessa a rede?

Não é qualquer máquina... tem uns serviços, como o webmail⁵²⁹ que eu posso acessar de qualquer lugar do mundo. Então tem alguns serviços desse... os webservices... e aí temos as VPNs, que um pólo⁵³⁰ entra e consegue ver a sua parcela dos sistemas que concernem a seu pólo. Isso é uma VPN casada, com criptografia, com senha, contra-senha, todo um diálogo⁵³¹ ali para criar um túnel seguro... e nós temos vários, hoje temos aí algo como 35 túneis desses.

23. E para concluir, como o senhor vê a relevância da Internet para o negócio da

527 Virtual Private Network, uma conexão criptografada feita através da Internet, que permite conexão segura entre o usuário e a organização, esteja ele onde estiver, via um acesso à Internet.

528 Endereço IP é o endereço que cada computador que acessa a rede ganha e que passa a ser uma espécie de assinatura dessa máquina. É por essa razão que é possível saber, inclusive, de qual máquina foi enviada determinada mensagem ou conteúdo.

529 Neste caso, o usuário pode acessar seu e-mail corporativo via Internet, usando um programa de navegação, se a necessidade de ter instalado um programa de e-mail como o outlook, da Microsoft, normalmente usado para esse fim pela maioria das organizações.

530 A EMPRESA tem parcerias com instituições de ensino espalhadas pelo país (já são 35 e serão 50 até o final do ano), que participam de programas de ensino à distância, normalmente no âmbito de graduação e pós-graduação. Nesse sentido, as aulas desse programa são ministradas por professores da EMPRESA, via Internet, para alunos em diversos pontos do país, de São Paulo a Mato Grosso, passando por Minas Gerais a Rondônia. As receitas desses cursos são compartilhadas entre a EMPRESA e seus parceiros.

531 Este “diálogo” é, na verdade, um “diálogo” entre máquinas, no qual o ser humano não interfere.

organização?

Para nós, a Internet tem importância fundamental. O mundo hoje é digital. Hoje nós temos provas digitais, por exemplo, processo seletivo com prova digital; se bem que, na hora certa, tem uma prova gerada, personalizada, para ele... ou ela... o aluno... o candidato, a candidata... agora, nossos alunos podem fazer 95% dos serviços que eles demandam da instituição pela Internet, eles não precisam vir aqui. Ele pode fazer negociação... até negociação de dívida ele pode fazer pela Internet, se quiser. Então, a Internet significa um desafogamento das áreas de atendimento. Informações que o aluno pode precisar, ele tem todas disponíveis na Internet. O candidato pode, até, fazer uma visita virtual ao campus pela Internet. Então Internet hoje ela é... sem a Internet, nossa instituição, hoje, ela não faria o que ela faz, seja do ponto de vista de quem vem de fora, buscando informações aqui dentro e nosso público interno, alunos, buscando informações e conhecimento no mundo inteiro. Por isso que a gente... temos princípios, normas... as normas são seguidas, somos extremamente rigorosos no seu cumprimento e isso, eu acho, criou uma cultura de respeito ao acesso que é dado. Obviamente que o colégio é outra situação. A rede do colégio é altamente controlada. Realmente, lá eles conseguem acessar o portal educacional deles, onde está tudo o que eles precisam está lá, a enciclopédia está lá...

24. E mais nada fora isso...

Não. Existem desbloqueios, mas lá é muito mais cerrado [o controle] porque são menores de idade e nós somos os responsáveis [pelo que eles acessam na Internet no colégio]. Então, lá, o policiamento, a supervisão, é extremamente rigorosa. Na universidade nós entendemos que tem que haver um espaço de liberdade acadêmica com responsabilidade. E nós dizemos quais são os limites da responsabilidade. E tentamos garantir que ela seja... então, quando há uma violação, ela é acompanhada de um processo disciplinar bastante firme. Não significa tolerância zero, mas também não significa qualquer coisa, qualquer desculpa. Geralmente, para aluno tem uma primeira advertência, e se [a atitude] se repete, vai para uma ação disciplinar. E para funcionário, existe um rigor... então, dentro da universidade, você pode pensar que o aluno da graduação você vai tratar... o aluno do colégio você vai tratar em um nível educacional, o universitário noutro e na pós-graduação em outro e com o funcionário da casa você vai ter um rigor, obviamente, para que as normas da casa sejam seguidas. Então, existem normas... não é tão livre... existe liberdade com responsabilidade. Só que nós

impomos... somos rigorosos com a responsabilidade. Não significa que nós... e nem ficamos policiando, no sentido de ficar “fuçando” a vida de cada funcionário, o que ele faz na Internet. Agora, existe acompanhamento de desempenho, se o funcionário está produzindo bem ou não, aí o gestor tem as suas, digamos assim, a sua responsabilidade, ou seja, pode supervisionar o que está acontecendo.

Entrevista 15

(A entrevista foi concedida em um restaurante em Alphaville, durante um almoço, daí o ruído de conversa e música ao fundo que, algumas poucas vezes, interferiu com a gravação).

1. Quantos funcionários tem a empresa?

Cerca de 150. Mas se você pegar dentro do site ⁵³² e os que estão interligados à nossa rede, aí estamos temos em torno de 180. Tem uns 30 que não são funcionários da empresa, mas atuam em empresas terceiras que são ligadas à operadora.

2. Desse total, quantos trabalham com computador?

Todos. Temos 180 máquinas.

3. Todos têm acesso à rede?

Sim, todos têm.

4. E como se dá o acesso à rede?

Tem uma senha de login para você entrar, com regras de acesso a determinados sistemas, inclusive para acesso à própria Internet.

5. Existe exigência de troca de senha periódica?

Sim, existe. A cada 45 dias você tem que trocar a senha e se não trocar, a senha expira e você não consegue mais acessar o sistema. O sistema avisa ⁵³³ cerca de 10 dias antes.

6. As pessoas que acessam a rede (todos no caso), têm acesso à Internet. E eles acessam alguma intranet?

Intranet não temos ainda. Na verdade a gente tem uma extranet ⁵³⁴ que a gente usa para o pessoal que está na ponta acesse algumas informações que a gente tem e a intranet a gente está com um projeto que devemos estar lançando-a na empresa, mais ou menos, no início do segundo trimestre deste ano. ⁵³⁵ Ela já está inteira desenhada e agora está na fase de cotação

⁵³² Site, palavra inglesa que descreve local, prédio.

⁵³³ Que é necessário trocar a senha.

⁵³⁴ Extranet é um sistema de informações dedicado a parceiros da empresa.

⁵³⁵ 2007.

das empresas que vão fazer o desenvolvimento do sistema.

7. Todas essas pessoas têm um e-mail corporativo?

Sim, todas têm um e-mail corporativo.

8. Do ponto de vista de Internet, o que as pessoas podem acessar?

Bem, elas têm acesso a sites.

9. Elas têm acesso a programas de comunicação instantânea, como o Messenger?

Até um ano e meio atrás elas tinham a permissão para acessar, mas aí a gente começou a ter certa dificuldade no sentido de bloquear o download de arquivos.⁵³⁶ No Messenger você não tem aplicativos de segurança que possam garantir que você está fazendo de download vai ser checado em relação a vírus ou alguma informação que não pode ser baixada. Diferentemente de quando você está em um site e a gente consegue saber o que você está acessando, o Messenger é muito aberto na forma de comunicação e aí a gente teve que bloquear a utilização do Messenger.⁵³⁷ Bloqueamos a utilização do Messenger mesmo porque, também, ele estava consumindo um pouquinho de banda demais. Bloqueamos a utilização do Messenger e, em consequência, tivemos que bloquear o acesso ao Hotmail.⁵³⁸ É o único destes e-mails que a gente bloqueia em casa. Você pode acessar qualquer outro, tipo UOL, BOL ou qualquer outra coisa, mas o Hotmail não por causa do Messenger. E o Skype, aí [o acesso] tem que ser aprovado por mim. Então, tem alguns que tem, outros não. Porque é uma forma de facilitar a comunicação com outras empresas e troca de informações.

10. Em relação às normas de uso de Internet, o que elas determinam e como são apresentadas aos funcionários?

Elas são apresentadas aos funcionários quando eles entram. Na verdade, fomos aprimorando essas normas e até estamos com uma nova versão para ser lançada na qual a gente fala algumas coisas que a gente não falava na norma antiga como acesso ao Orkut, acesso a esses

⁵³⁶ Em função da característica deste software (Messenger), não há como monitorar que tipo de arquivos os usuários baixam ou enviam, daí as empresas bloquearem seu uso. Na verdade, este sistema não pode ser controlado e, diante disso, as empresas optam por bloqueá-lo por temerem a evasão de informação considerada sigilosa. Isso é controlado no que diz respeito aos e-mails porque todos os e-mails são vigiados.

⁵³⁷ Esta frase evidencia a profunda incapacidade das organizações de lidarem com sistemas abertos de comunicação, quer permitem ao funcionário romper seu elo com as ferramentas de controle da organização.

⁵³⁸ Isso se deve ao fato de que, para acessar o Messenger, a pessoa digita seu e-mail do Hotmail. Se o sistema bloqueia este e-mail para uso no Messenger, termina por bloqueá-lo, também, para o webmail.

sites comunitários, de integração⁵³⁹, tudo mais, que até então não existiam com tanta intensidade. De um ano para tiveram um boom. Mas as normas já determinam a proibição de acesso a sites pornográficos, ou sites que não estejam relacionados ao que você está fazendo no seu dia-a-dia [de trabalho]. E há uma restrição porque as pessoas não conseguem entrar. Porém, como se criam sites quase que sempre, e eles às vezes trocam... o próprio endereço é trocado demais, às vezes não é possível você conseguir bloquear tudo.

11. Então há monitoração sobre aquilo que as pessoas estão vendo?

Há sim, eu monitoro quais são os sites... funcionário a funcionário [o que eles estão vendo]; e-mails, para onde vão e de onde vêm, tudo isso é monitorado. Hoje, a gente monitora em alguns casos, poucos casos, que têm um excesso de uso, principalmente, ou transferência de arquivos de saída, ou recebimento de arquivos muito pesados, a gente vai e conversa com o funcionário. Não é uma coisa punitiva, é mais em termos de gestão, informativa, para dar sugestões: “Olha, está havendo uma troca enorme, está consumindo banda, é isso mesmo, que arquivo é esse?”, mais no sentido de avaliar se aquilo é uma demanda que é necessária ou se aquilo é mau uso por parte do funcionário.

12. Então, há um bloqueio de sites considerados inadequados?

Sim, há alguns que a gente bloqueia. O próprio Orkut era um que era bloqueado. Mas depois, com o tempo, a gente percebeu que o Orkut, ele vai mudando os domínios, ele vai mudando os endereços de IP⁵⁴⁰ e você não consegue bloquear, porque os funcionários sempre acham um meio de burlar, de encontrar o site. Por isso resolvemos deixar ele aberto, porém com restrição de uso. Se você resolver usar, a gente vai monitorar e ver o tempo que você está ficando logado num site que não tem muito a ver com o seu dia a dia.

13. Essa monitoração é feita por um time?

Tem um grupo de segurança que faz [essa monitoração].

14. Como as normas chegam até as pessoas?

⁵³⁹ Youtube, Orkut, Blogs.

⁵⁴⁰ IP, Internet Protocol: protocolo de transmissão de dados via Internet. A cada endereço na Internet, ou URL, é atribuído um endereço de IP, normalmente numérico. Ao mudar seu endereço IP, o site burla as ferramentas de bloqueio. Esta informação evidencia que os administradores do site Orkut sabem que são bloqueados pelas empresas e usam essa estratégia para garantir que sejam acessados a despeito dos bloqueios.

Elas estão no contrato de trabalho, quando a pessoa assina o contrato. Ela assina, dizendo que recebeu [as normas] e as conhece.

15. Por que a empresa entendeu que era importante definir e adotar essas normas?

A Internet é um canal muito fortemente usado por nós. A gente se considera uma empresa quase que virtual em uma série de fatores, e a gente sabia que tinha que ter soluções para a Internet que fossem extremamente bem aceitas por nossos clientes. E para você ter isso, você precisava ter também regras [de uso] claramente [definidas], até para não ter um mau uso, um mau entendimento do que é a Internet para nós. A definição das regras é no sentido da gente conseguir dar foco naquilo que é o “core”⁵⁴¹ da empresa, ou seja, te dar a Internet como um meio de transmissão de informação ou mesmo transacional, para gerar negócio. E, eventualmente, para você também poder ter consultas, informações, com uma velocidade maior do que se teria se não utilizássemos a Internet. Eu, particularmente, a empresa também, é contra de você bloquear por completo o acesso a qualquer coisa porque senão você perde um dos grandes trunfos que [a Internet] nos oferece que é de buscar a informação quando você precisa. A gente é uma empresa nova, que precisa estar inovando, tendo idéias e tudo o mais, se você for bloquear um negócio desses é complicado. Agora, a gente monitora mais no sentido da gente enxergar quem está cometendo abusos irregulares, mesmo também para ver consumo de banda, que é pesadíssimo, a gente consome bastante, e tentar entender se esse perfil está... e você cria uma regra exatamente para a pessoa entender que... eu acho que, melhor do que qualquer coisa em cima de uma regra é você dizer que você está avaliando se a regra está sendo bem cumprida. Só pelo fato das pessoas saberem que estão sendo monitoradas, já vão ter um comportamento mais cuidadoso. Mais por isso.

16. Essas regras são recentes?

As últimas mudanças sim, uma questão de seis ou oito meses. Mas as regras já existem desde que a empresa foi criada, em 2002.

17. Então a empresa já nasceu na era da Internet.

Sim, exatamente.

18. Que você se lembre, nesse período, já houve casos de punição por uso indevido de

⁵⁴¹ Core, de “business core”, ou o coração do negócio.

Internet?

Nenhuma punição, no máximo um questionamento. “É esse mesmo o volume de e-mails que você precisa trafegar? A quantidade de arquivos que você está querendo trafegar?”, mais um alinhamento mesmo⁵⁴², punição não.

19. Você tem uma idéia do volume de e-mails que a empresa troca?

Por mês, temos algo em torno de uns 5.000. Muito e-mail. Com alguns heavy users⁵⁴³ que chegam a “consumir” 500 ou 600 e-mails por mês.

20. A maioria disso relacionado ao trabalho ou é difícil saber?

Hoje não, nem tanto. Eu diria que 70% é trabalho. Como a gente monitora, aparentemente 30% dos e-mails vão para endereços que não estão relacionados a trabalho, e-mails mais genéricos, mas pode até ser que sejam [relacionados a trabalho] mas... eu mando um e-mail para você, no Yahoo⁵⁴⁴, até pode ser trabalho, mas pelo que a gente avalia, aparentemente, parece não ser.

21. Há acesso remoto à rede?

Sim, é possível, para aquelas pessoas que estão no cliente.⁵⁴⁵

22. E aí as regras de acesso à Internet são as mesmas?

Sim, são as mesmas. Só que tem pessoas que têm acesso ao e-mail, mas se ele quiser checar um arquivo, dentro da rede, não consegue; e tem outras pessoas que têm acesso, inclusive, a checar arquivos, imprimir um arquivo na empresa, mesmo estando fora e tal. Por exemplo, se eu quiser acessar aqui, agora, meu e-mail, a rede⁵⁴⁶, e imprimir um arquivo lá, para alguém, eu consigo. Mas tem pessoas que só conseguem checar o e-mail.⁵⁴⁷

23. Para acessar remotamente tem que ser de uma máquina da empresa?

O e-mail não. A rede sim. Aí tem que ser de uma máquina da empresa ou uma máquina que

⁵⁴² Esta frase é brilhante e evidencia a necessidade inerente à organização de alinhar condutas.

⁵⁴³ Usuários que usam intensamente o sistema.

⁵⁴⁴ Eu fiz contato com o executivo via um e-mail do Yahoo.

⁵⁴⁵ Normalmente vendedores.

⁵⁴⁶ Ele exibe um telefone celular conectado à Internet, que recebe e-mails.

⁵⁴⁷ Trata-se, aqui, de uma questão hierárquica: profissionais com postos de gerência e direção, tem privilégios que outros não têm.

tivesse um “client”⁵⁴⁸ que liberasse o acesso à rede.

24. Do ponto de vista de segurança da informação, você tem todos os sistemas normalmente usados como anti-spam, antivírus, firewall...

Tudo. Até porque quando a gente [empresa] foi criado, a gente ficou em baixo das regras que a Empresa 1 e a Empresa 2 já utilizavam.⁵⁴⁹ Hoje, uma boa parte do que a gente trafega de informação, passa pela rede deles. Então, a gente acabou entrando nos critérios de segurança que eles têm.

25. Em relação ao negócio da empresa, como você analisa a importância da Internet? É importante?

No nosso caso específico, se a gente não tivesse Internet não teria a empresa. Hoje, 99,5% do volume de faturamento que é gerado na empresa, ele provém da Internet. A gente usa a Internet como um meio para a captação das informações do cliente.⁵⁵⁰ Se eu não tivesse isso, eu até conseguiria captar isso aí. Não sei se nesse volume, nem com a qualidade e a velocidade que a gente consegue fazer hoje. Hoje a gente tem 30.000 clientes corporativos, dos quais 29.800 e alguma coisa se relacionam com a gente via web. Poderia ser via uma central de atendimento? Poderia, mas seria muito mais trabalhoso. Querendo ou não, os clientes corporativos e os clientes pessoa física, a gente tem mais de 2.500.000. Não para daria para você fazer isso [atender esses clientes] com um custo competitivo sem a Internet. Eu diria que a Internet hoje para a gente é vital, não tem como você pensar nesse negócio hoje sem a Internet. E não assim só do ponto de vista do cliente, mas do ponto de vista de conceder isso para os funcionários. Por exemplo: eu vou comunicar alguma coisa para o funcionário, logo, logo a gente vai ter a intranet. Enquanto a gente não tem, é e-mail. Você manda e-mail com informações. Eu vou dar um determinado tipo de orientação, é e-mail. Eu vou divulgar uma coisa nova para funcionários, usamos hoje a Internet para divulgar. Então, é muito difícil enxergar esse negócio sem a Internet hoje.

26. Sites de banco, só o que paga a folha?

⁵⁴⁸ Client, um sistema através do qual é possível acessar um servidor. A comunicação entre as máquinas só é possível através desse sistema.

⁵⁴⁹ A EMPRESA faz parte de um grupo.

⁵⁵⁰ Os clientes se conectam a um sistema da empresa e solicitam a emissão dos cartões com chips que são usados por funcionários para o pagamento de despesas com alimentação.

Não, hoje o nosso não, acessa qualquer um. Eu digo, a empresa onde minha esposa trabalha [as pessoas só podem acessar o site do banco onde recebem o salário]. Eles não deixam. É um banco e eles só deixam acessar o site deles. Lá [na EMPRESA] pode acessar qualquer um.

Entrevista 16

(O executivo começa a falar antes mesmo que o gravador fosse ligado, falando acerca das razões da normatização do uso de Internet).

(Resposta)

Por que a gente normatiza o uso de Internet? Porque se você não tiver regras, tudo é permitido. Na verdade, juridicamente, o que não é expressamente proibido, é permitido. E assim você começa a incorrer em uma série de abusos casuais, intencionais ou não, que vê tem que policiar em função [da necessidade] de preservar a imagem corporativa da empresa. Um funcionário fazendo mau uso de um recursos colocado à disposição dele, ele não está comprometendo a imagem profissional dele. Ele está ou pode até estar jogando no lixo a imagem da companhia onde ele trabalha. E essa é uma grande preocupação. Grandes empresas investem, seguidamente, para ter pontuação positiva na imprensa e não uma pontuação negativa. Ninguém quer ser conhecido na imprensa por coisas ruins. Todo mundo quer estar na mídia por coisas boas. E as grandes companhias investem muito nisso. De repente, um fato como esse⁵⁵¹ pode jogar por terra todo o esforço que foi feito para construir uma imagem. Esse é um ponto. Segundo ponto, muito importante também: você não tomar alguns cuidados de acesso, de vigilância de acesso, de segurança de acesso, você acaba expondo a sua casa para um mundo de hackers que vive procurando oportunidades. Nada mais delicioso do que pegar, de uma grande corporação, um segredo industrial, o desenvolvimento de um produto, ou coisas desse tipo. Um hacker pega isso, pega uma foto, por exemplo, de um produto novo, e vende por uma grana muito alta. Só que, para ele é uma grana muito alta, mas às vezes isso não significa nada em termos de dinheiro quando comparado ao custo do projeto que o indivíduo destruiu, literalmente. A surpresa do projeto, a imagem do produto, essas coisas. Isso tudo sem a gente falar da possibilidade da instalação de vírus. A gente trabalha muito com firewall, anti-vírus, anti-spyware,⁵⁵² uma série de ferramentas que nós colocamos nesse mundo web para dificultar a vida de quem quer ter um acesso indevido. Mesmo para prevenir a penetração em larga escala de coisas que não fazem parte do mundo profissional como correntes, pornografia, pedofilia, tem muita coisa que

⁵⁵¹Exposição negativa da imagem da empresa em função de mau-uso da Internet.

⁵⁵² Spyware são programas espíões, que analisam o que a pessoa faz na Internet e copiam dados e informações trafegadas, como senhas e nomes de usuários.

precisa ser vigiada.⁵⁵³ O que acontece é que durante o dia, o funcionário, ao invés de estar se dedicando ao trabalho, está fazendo pesquisa para a escola, ele está vendo filmes pornográficos, ou ele está lendo a revista preferida dele. Ele é pago para trabalhar, o recurso⁵⁵⁴ é colocado à disposição dele para que ele exerça da melhor forma possível a profissão dele em busca de resultados para a companhia. O recurso não foi colocado para que ele vá buscar resultados para ele. Em síntese, o que eu estou dizendo, é a grande preocupação das corporações: a imagem corporativa, a proteção de segredos industriais, e a saúde da network⁵⁵⁵ interna.

1. De uma forma geral quantas pessoas atuam na empresa e quantas usam computador?

A empresa como um todo, hoje, considerando todos os níveis, operários, mensalistas, executivos, em torno de 22.000 empregados. No mundo administrativo, este mundo transita em torno de 4.000 pessoas. Dessas 4.000 pessoas, nós temos licenças⁵⁵⁶ para 1.500 pessoas. Essas 1.500 pessoas ou essas 1.500 licenças, elas atendem todos os ambientes da fábrica. Como você não está identificando a empresa, eu tenho três grandes blocos: tenho o bloco em que você se encontra, tem um bloco financeiro e tem um bloco de um animal maior, que a gente também fabrica. Temos três ambientes que estão cobertos por essas 1.500 licenças.

2. O que especificam as normas de uso da Internet em sua essência?

As normas de uso de Internet determinam que a ferramenta está condicionada ao uso profissional, para pesquisa. Nós temos uma relação muito forte com fornecedores; toda a minha comunicação com fornecedores, hoje, é exclusivamente através da Internet. O meu EDI⁵⁵⁷, não existe mais o conceito antigo de EDI, o Renpac⁵⁵⁸, coisas desse tipo, hoje é Internet direto. Eu também transito Internet com os distribuidores. Mais do que isso, o site possibilita a aquisição de nosso produto pelo cliente final. Ele acessa o site, faz simulações, escolhe o que quer comprar, faz simulações diferenciadas do produto, simula preços, simula

553 Frase extraordinária, que evidencia o caráter dentro-fora que define uma organização.

554 Computador, Internet.

555 Network, rede de trabalho.

556 De uso de computador conectado em rede e com acesso à Internet; ou seja, um universo de usuários de Internet que não corresponde sequer a 10% do total de empregados da empresa.

557 EDI, ou Electronic Document Interchange, era um sistema de comunicação privado por onde trafegavam informações das companhias rumo a seus fornecedores ou clientes.

558 Renpac, ou Rede Nacional de Pacotes, outro sistema antigo de comunicação por onde trafegavam dados operacionais de empresas e que ainda hoje funciona totalmente apartado da Internet, usada quase que exclusivamente por bancos.

condições de financiamento, tudo pela Internet. Ele faz até a colocação do pedido. Ele só escolhe onde ele quer receber o automóvel. Tudo isso é pela Internet. O mundo web hoje, para nós aqui, é uma realidade muito forte. Por ser muito forte, por ter um cunho de negócios muito intenso, é que nós precisamos proteger esse ambiente para evitar que haja qualquer tipo de catástrofe.

3. Do ponto de vista de business, então a Internet é algo relevante?

Relevante, a Internet é algo bastante relevante, principalmente se a gente olha a cadeia fornecimento>produção>distribuição. Hoje, esse mundo de Internet, nós formamos o que nós chamamos de um “hub”⁵⁵⁹. Este “hub” se conecta com vários fornecedores. Existem fornecedores que já são um “hub” de segundo nível, ou seja, eles se conectam, através do mesmo instrumento⁵⁶⁰, com seus fornecedores. Ou seja: todos fornecedores da EMPRESA, bom, falei o nome da empresa aqui, mas espero que você o tire.

4. Fique tranqüilo.

Daqui a pouco vou falar com um repórter da InfoCorporate e tem coisas que eu preciso me policiar para não falar.

5. Essas normas são informadas às pessoas de que forma?

Estão na intranet. A concessão de um usuário Internet passa necessariamente pela aprovação do vice-presidente de finanças [da companhia]. Para você ter uma idéia [do controle]. Não é só o funcionário pedir e pronto. O funcionário precisa pedir, o gerente precisa atestar que ele precisa do recurso, o controller tem que dizer: “Ok, eu sustento mensalmente o custo”⁵⁶¹ e o vice-presidente de finanças [analisa o pedido e] diz: “OK, [este custo] está contido no budget⁵⁶² da companhia, é suportável, podemos conceder”. Então, é todo um procedimento talvez para criar certo nível de dificuldade para não ficar, assim, uma “festa do caju”.⁵⁶³

6. Para a pessoa saber que essa concessão é algo sério.

⁵⁵⁹ Hub, termo logístico que define um centro, um nó operacional, por onde passam diversos processos e atividades. A expressão é também usada no universo aeronáutico: um “hub”, neste caso, pode ser uma cidade que concentra vários vôos e escalas.

⁵⁶⁰ A Internet.

⁵⁶¹ A empresa terceirizou sua área tecnológica, de modo que um acesso à Internet é um custo adicional a ser pago à empresa de TI.

⁵⁶² Budget, orçamento.

⁵⁶³ Ele provavelmente pretendeu criar uma analogia com algo “fácil demais de conseguir”.

Sim, é muito sério. Exatamente isso.

7. Além dessas normas, que explicam o que pode e o que não se pode fazer na Internet, existe um bloqueio físico de sites considerados inadequados?

Com certeza. Hoje é tudo programado. Nos nossos firewalls, você já inibe acesso a sites indesejáveis. Isso é uma constante. A cada instante existe uma nova pesquisa, uma nova identificação [de sites considerados inadequados], um novo bloqueio. Nós, via de regra, não permitimos acesso – não é um site pornográfico – ao Google Earth⁵⁶⁴, se não todo mundo vai querer ficar olhando a planta de sua casa, de seu bairro e não sei do que. Imagina a ocupação de linha e de network se 1500 pessoas ficarem visitando a Terra: “Não, vamos ver lá na China, vamos ver...” O trânsito de informação na network, haja canal de comunicação.

8. Então coisas como Orkut, webmail, tudo isso é bloqueado?

Sim. Webmail, bem, depende de como você foca essa questão de webmail. Eu consigo receber e-mails [vindos desses webmails] e consigo enviar também [e-mails para esses webmails]. Agora existem algumas palavras chaves que a gente, antes de liberar [o e-mail], a gente pesquisa [monitora]. Não vem, não entra nenhum attachment⁵⁶⁵ que chegue aqui com e-xis-e.⁵⁶⁶ O usuário recebe um e-mail dizendo: “Chegou este documento com este arquivo anexo, o acesso está inibido. Caso você queira recebê-lo, terá que entrar em contato, fazer uma solicitação”. E aí eu vou ver se considero que aquilo é importante [e necessário]. E aí a pessoa assume a responsabilidade por qualquer dano que possa causar à companhia. Por definição, tem algumas extensões [de arquivos] que a gente já bloqueia, não permite acesso, porque são as terminações mais conhecidamente hospedeiras de vírus.

9. Porque você entendeu que além de estabelecer normas e diretrizes era necessário bloquear o acesso a sites considerados inadequados?

Veja, até mesmo casualmente, você pode estar executando um trabalho profissional e na execução desse trabalho, por decorrência de assuntos, você clica mouse, clica mouse, clica mouse, você clica onde você não deve. Não é que você fez com segundas intenções, ou más

⁵⁶⁴ Google Earth é um site que permite acesso a satélite que localiza imagens aqui na Terra, possibilitando, inclusive, a visualização da casa do usuário a partir de foto via satélite.

⁵⁶⁵ Attachment, o mesmo que arquivo anexado a e-mail.

⁵⁶⁶ E-Xis-E é a terminação de arquivos .exe, em outras palavras, arquivos executáveis, que executam ações uma vez abertos e que costumam ser a maior fonte de transporte de vírus.

intenções, mas casualmente, durante o seu trabalho, aconteceu. E se você pretendeu entrar casualmente em um site que não deve, a gente automaticamente inibe. E isso é importante porque o funcionário precisa se sentir não vigiado, mas protegido.⁵⁶⁷ Porque todo mundo sabe que se for pego na irregularidade⁵⁶⁸ está sujeito a medidas disciplinares. E se casualmente ele tentou ou aconteceu e você deu a mensagem para ele: “Você está tentando acessar um site proibido”, ele vai se sentir também protegido. “A companhia onde eu trabalho me protege, não quer me aplicar medidas disciplinares, ainda que o erro tenha sido casual”. Ele está no trabalho dele e, de repente, uh!

10. Mesmo que ele entre acidentalmente em um site proibido, fica um registro de tudo o que ele acessa.

Sim, tem um log de tudo o que as pessoas fazem. A gente bloqueia acesso a revistas como Playboy, Elle, Cláudia, uma série de revistas [o funcionário] não pode entrar pela network da EMPRESA, usando os recursos da EMPRESA. Mas existem áreas da companhia, por exemplo, Vendas e Marketing, que têm lá o seu merchandising, as suas publicações, que eles precisam visualizar. “Olha, eu mandei fazer [um banner], preciso saber [se saiu] e não consigo enxergar [porque o acesso está bloqueado]”. Então, aqui a gente cria exceções e administra.⁵⁶⁹ Eu identifico o usuário e digo: “Para este usuário, eu quero que ele tenha 'full access', ele acessa o que ele quiser. Posso fazer isso. Só que ao ele acessar, ele precisa saber que ele está sendo – não gosto da palavra – mas ele está sendo vigiado. As no fundo, no fundo, é isso daí. Não é uma vigilância pejorativa, mas é uma vigilância no sentido de resguardar a imagem da companhia.

11. Você tem uma idéia do volume de e-mails que a empresa trafega por dia ou por mês?

Não, precisaria checar isso. Mas posso te dar uma idéia. Eu, individualmente, o indivíduo aqui, eu recebo, por dia, uma média de 200 a 250 e-mails. E eu não recebo spam. Um ou outro passal, porque vem de um jeito diferente e ele acaba passando. O número aqui era monstruoso, mas era muito monstruoso. E aí os filtros inibiram tudo isso. Se você deixa isso tudo entrar na network, ninguém mais trabalha. Isso consome recursos, consome banda,

⁵⁶⁷ Extraordinária esta visão de mundo: na verdade, o controle não é entendido como algo negativo, mas como uma forma de proteção. A mesma proteção que advém da aceitação das normas religiosas, que protege o indivíduo de todo o mal.

⁵⁶⁸ E as pessoas são pegadas porque há monitoração.

⁵⁶⁹ Exatamente como nos tempos da Censura Federal, que liberava determinadas peças teatrais para alguns teatros, por algum tempo, em determinado horário.

consome tudo.

12. Você já falou que do ponto de vista do negócio da empresa, a Internet é muito importante. Mas me dê uma idéia mais clara disso.

Tudo vai até um pico e depois entra em desuso porque alguma outra coisa chegou no pico também. Eu acho que o momento bolha da web está hoje quase que na sua potencialidade máxima. E ela ainda pode crescer um pouco mais. Mas já aparece alguma outra coisa que derruba e cria um outro conceito. Não sei dizer exatamente o que, mas tenho uma experiência de 36 anos em TI. Quando eu comecei a trabalhar na área eu era programador júnior. Eu programava uma máquina que tinha 12K⁵⁷⁰ [de memória]. 12 K de memória. Esta máquina de 12 K de memória ocupa uma sala como esta aqui.⁵⁷¹ Tinha uma bateria de disco deste tamanho (aponta para a mesa), tinha umas caixas enormes, que era a CPU, hoje 12 K não é nada quando eu olho para meu desktop ou meu notebook. Hoje a gente fala em terabite⁵⁷² com uma tranquilidade de quem está falando em 10 reais. Comparativamente, uma sala deste tamanho para 12 K, ali naquela máquina (aponta seu computador) eu tenho um gigabite. E ela está em cima de uma mesinha. Imagine as possibilidades que isso oferece. A tecnologia está mudando de novo. Saindo um pouco da web. Nós começamos a falar, lá atrás, de bit e bit é o conceito atômico. Elétrons, prótons e nêutrons. Tem um cara que eu admiro muito que é o Fábio Gandour, que é um teórico. Ele é médico, mas é um gerente de novas tecnologias da EMPRESA, trabalha no Brasil e nos Estados Unidos, escreve vários artigos para várias revistas e eu assisti uma palestra dele onde ele dizia assim: “Esse componente atômico é irrequieto e incontrolável. Vai para onde ele quer. Trabalhar com prótons e elétrons, fazer com que isso funcione de uma maneira ordenada, requer uma tecnologia apurada, para você poder fazer a armazenagem de informações e o elétron obedecer. O conceito hoje é trabalhar fótons. Partículas de luz. É o conceito mais avançado que tem porque o fóton é ordenado, vem sempre de uma direção e você bota um espelho e ele desvira, de acordo com a sua vontade.⁵⁷³ A tecnologia passa a ser mais primária, mais simples, para controlar um elemento que é visual, que é luz, claro que não é qualquer tipo de luz, mas de muito mais fácil armazenagem. Aqui as possibilidades passam a ser outras, infinitamente superiores. Nessa linha, nada tem

570 12 K de memória corresponderia a 12.000 caracteres, algo irrisório, até, para as mais simples calculadoras.

571 A sala dele tem cerca de 40 metros quadrados.

572 Um terabite corresponde a mil gigabites ou um milhão de megabites

573 Este depoimento evidencia a necessidade intrínseca das organizações de operarem com instrumentos que podem ser facilmente controlados, estejam eles no universo quântico ou no universo humano.

efeito perene, em tecnologia. É eterno enquanto dura, já dizia Vinícius de Moraes. Acabou, acabou, vem outro.

13. Você acha que restrições ao uso de Internet podem implicar em menos criatividade por parte dos funcionários da empresa?

Não acho não, não acho que haja bloqueio nesse nível. Na medida em que você procura atender as necessidades profissionais fazendo concessões, porque tem as regras, mas, como eu disse, tem exceções. Se alguém precisa de alguma coisa e pede formalmente, e se responsabiliza, a gente faz a liberação. Esse bloqueio, ele existe como regra geral, mas é inexistente quando a gente trata exceção por necessidade profissional. Então, falar que a pessoa teve sua criatividade inibida por não ter acesso Internet, isso não é verdade. A gente procura atender as necessidades profissionais na medida em que elas apareçam, não posso inibir. Se ele precisa para o trabalho dele, tem o aval da gerência, nós vamos atender. “Fica olhando o que ele está fazendo por ali”, mas vamos atender. Olhar sem perseguir a privacidade. Realmente, eu acho que inibir criatividade porque eu gerei uma dificuldade para dar acesso a alguma coisa, não. A companhia precisa preservar sua imagem, o recurso é da companhia, não é do empregado, a companhia concede ao empregado o direito de uso para o exercício de suas atividades profissionais e aqui entra a plenitude desse exercício, porque se ele precisa de A, B ou C, basta que ele diga.

Entrevista 17

1. Quantos funcionários tem a empresa e, deste total, quantos acessam a Internet?

Tem entre 700 a 800 empregados. Desse total, no máximo 10% trabalham com acesso a computador, todos ligados em rede e conectados à Internet.

2. Existe uma normatização que regula o uso de Internet? O que ela estabelece?

Temos uma regulamentação que é afixada nas salas.⁵⁷⁴ Mas a premissa é bem simples: a gente bloqueia tudo e libera quando e o que for necessário. Ou seja, o funcionário que hoje acessa a Internet tem acesso... bem, a gente tem três categorias de acesso que são a total, a semi-total e o restrito. Os que têm acesso restrito podem acessar poucos sites, nada muito especial, é absolutamente controlado. O acesso total é para os diretores da empresa e alguns funcionários que têm necessidade de um maior acesso de Internet. E o que a gente chama de semi-total tem acesso, mas o acesso é controlado, ou seja, tem acesso a algumas páginas e outras não.

3. Por exemplo, entre as coisas que seriam bloqueadas estaria o Messenger?

O Messenger para ninguém, nem mesmo os diretores podem acessar. Nenhum tipo de ferramenta como chat é liberado aqui. O problema é a segurança. O Messenger é uma ferramenta de comunicação doméstica que exige ter algumas portas abertas dentro do servidor que o custo benefício não justifica. A gente opta por outro tipo de comunicação.⁵⁷⁵

4. E entre os sites bloqueados, imagino, estariam os webmails como Yahoo, Hotmail...

Sim, todos.

5. E Orkut também.

Não, não pode.⁵⁷⁶

6. Por que a empresa entendeu que tinha que estabelecer essas normas?

⁵⁷⁴ Em visita à empresa, notei quadros atrás das portas de acesso a algumas unidades, onde, de modo geral, se afirma que o uso dos recursos da empresa, sejam eles quais forem, devem se dar no âmbito do trabalho do funcionário, sendo vedado o uso para fins pessoais.

⁵⁷⁵ No caso, aqui, é o telefone pura e simplesmente.

⁵⁷⁶ Apesar da negativa, o site Orkut também está bloqueado na empresa.

A Internet é entretenimento. E a empresa é uma indústria que trabalha em escala. Então, se você tem metas diárias de produção, qualquer tipo de desvio de atenção obviamente vai fazer com que as metas não sejam cumpridas. Então é uma premissa cartesiana e básica: qualquer tipo de desvio da atenção do funcionário nos dá a premissa de que ele aí produzir menos. Isso não quer dizer que ele não tenha direito de uso quando... por exemplo, às vezes alguém precisa de acesso à Internet pra fazer um trabalho de escola. Ele encaminha o pedido ao gerente e o gerente vai dar acesso a ele. Só que o gerente sabe o que ele está fazendo e o que o funcionário está buscando. E a gente libera, naquele período de tempo, o acesso de que ele precisa desde que ele peça ao gerente dele. Mas a premissa é simples: qualquer tipo de ferramenta de entretenimento que a gente disponibiliza para ele durante o horário de trabalho, ele vai optar pelo entretenimento e não pelo trabalho.⁵⁷⁷

7. A pessoa, fora da empresa, pode acessar a rede, remotamente?

Sim, consegue.

8. E neste caso as regras de acesso à Internet são as mesmas?

Sim, as mesmas. Entrando na rede, a pessoa cai nas regras do servidor, ou seja, ele vai ter que acessar a Internet através dos nossos servidores e vai cair nas mesmas regras.

9. Você disse que tem normas e também bloqueia. Por que isso?

Porque sem o bloqueio as pessoas burlam as normas, por essa razão bloqueamos e monitoramos.

⁵⁷⁷ O fato é que nenhuma organização se questiona acerca das razões desta escolha.

Entrevista 18

1. Quantos funcionários tem a empresa? Entendo que você vai falar especificamente em relação a esta unidade.

Isso, a EMPRESA tem várias divisões. A divisão onde eu atuo é a divisão Local. Uma divisão que produz peças. Ela tem uma fábrica aqui em São Bernardo e uma fábrica em Araraquara. A divisão Local. Então, nós temos uns mil, mil e poucos funcionários nas duas plantas. Entre mil e 1.200 funcionários.

2. Desse total, quantos trabalham acessando um computador?

O pessoal de escritório, normalmente, é um computador por funcionário. Então, nós temos, no total, uns 450 funcionários acessando computador. Aí estão o pessoal de escritório e mais [computadores em] alguns pontos na fábrica. Dá um total de 450 mais ou menos.

3. Todos esses 450 têm acesso à Internet?

Não. O acesso à Internet aqui na empresa é feito de dois modos: o computador, se ele está ligado na rede corporativa, o acesso é controlado por usuário. Então, o computador está ligado na rede corporativa, qualquer pessoa, qualquer funcionário que tenha um login de acesso consegue entrar naquele computador. Mas só vai acessar a Internet o usuário que tiver autorização para acessar a Internet. Esse é um método. O segundo método, é que a empresa disponibilizou em algumas áreas, onde existe uma demanda maior, um ponto de speedy ⁵⁷⁸, que é um computador, fora da rede corporativa, com o speedy disponível 24 horas por dia. Nesse ponto, não tem senha, não tem nada, qualquer funcionário tem acesso ao speedy, durante o expediente, após o expediente, durante o almoço, entendeu? Então nós temos um ponto na nossa engenharia; temos um ponto na nossa biblioteca, no RH – nós temos uma biblioteca no nosso RH, não sei se você sabe...

4. Sim, eu visitei a biblioteca.

Então, lá tem dois pontos de speedy. Então, tem um ponto na engenharia, tem um ponto na fábrica de material de fricção, tem um ponto em marketing, tem um ponto no CPD. As

⁵⁷⁸Ponto de Speedy significa um microcomputador interligado à rede telefônica através do serviço de banda larga Speedy, da Telefônica. Por razões de segurança, este ponto não se interliga com a rede da empresa, liga-se exclusivamente à Internet. Obviamente, por não se interligar à rede, este é um ponto de livre acesso, sem nenhum tipo de restrição ou controle.

gerências que liberaram esse ponto – porque é a nível de gerência a definição sobre se põe ou não põe o quiosque de acesso - as gerências que liberaram, foi feita a instalação. Agora, os outros micros que estão ligados à rede corporativa, o acesso é feito a nível de funcionário. Por que isso? Porque a nossa empresa tem uma rede mundial. Ela é ligada com todas as subsidiárias do mundo todo. E essa rede corporativa tem uma proteção de firewall, controles de acesso, então nós temos uma divisão assim: temos três firewalls no mundo todo. Então, todo o acesso à Internet do mundo todo vai sair por um desses três firewalls. Então, tem um nos Estados Unidos que atende todas as Américas. Tem um firewall na Alemanha, que atende Europa, África, toda essa região do globo. E tem um firewall em Shangai que atende toda a parte de Ásia e Pacífico. Então, existe uma política de segurança que a equipe que administra esses firewalls – ela administra os três firewalls – como mudança de versão, implantação de “patches”⁵⁷⁹, configuração de autorização de acesso; entrar ou sair da rede é feita por uma equipe de segurança que cuida desses três firewalls. Então, se um funcionário precisa ter um acesso à Internet e precisa que seja na máquina dele, porque faz parte do dia a dia dele, ele trabalha na área de finanças, por exemplo, ele trabalha com bancos, ele precisa ter acesso, não vai ficar saindo e indo lá em um speedy, acessando, e volta para a mesa dele, traz arquivo de lá para cá, torna-se improdutivo. Se é um funcionário que... por exemplo, vendas, que precisa acessar sites das montadoras, precisa fazer cotações, coisas desse tipo; ou compras. Então, quando é justificado que o funcionário tenha acesso na máquina dele, então é feito um documento formal, assinado pelo diretor da área, o gerente também da área, porque eles estão autorizando que o funcionário tenha acesso. Por que? A partir do momento que o funcionário faça alguma coisa na Internet, utilizando um computador da empresa, e alguma coisa errada na Internet, como ele está usando um instrumento da empresa, a empresa pode ser acionada como co-responsável.⁵⁸⁰ Então, tem um documento que o diretor e o gerente assinam autorizando o funcionário a ter o acesso.

5. Isso estimula o diretor ou gerente a verificarem o que as pessoas fazem com a Internet.

Na verdade eles não ficam observando. Isso é o que acontece. Porque existe uma relação de confiança entre a gerência e a diretoria e os funcionários. É mais para que a gente tenha um

⁵⁷⁹ Patch é a designação de uma “correção” de problema no software, normalmente feita através da implementação de um programa menor que vai corrigir o problema no programa maior. A tradução mais direta seria “remendo”.

⁵⁸⁰ Esta afirmação não corresponde à realidade, uma vez que a imputação do crime pode ser individualizada.

documento que diz... como é que pode um funcionário ter acesso à Internet, fazer alguma coisa errada lá no FBI, invadir o site do FBI – isto é uma hipótese – e nós não autorizamos.⁵⁸¹ Aquele documento é a formalização autorização: “Não, ele pode entrar”. O funcionário, quando ele entra na empresa, ele assina um documento que é a política de segurança. É uma política para o uso dos equipamentos de informática e nessa política tem as recomendações, tem o que pode e o que não pode fazer. E lá dentro tem essa parte de e-mail, tem a parte de Internet, tem tudo isso. Então, nós temos essa parte documental, que é necessária, e a partir desse momento o funcionário tem acesso à Internet. É lógico que esse acesso é restrito. Nós temos ferramentas como o webcentrics⁵⁸², ferramentas que são administradas lá fora, por nossa equipe de security⁵⁸³, ferramentas que não deixam [as pessoas] entrar em sites pornográficos, não deixam entrar em salas de chat, não deixam entrar em... eu tenho até uma reclamação, o usuário estava tentando entrar no IG ⁵⁸⁴, para ele ver o e-mail pessoal dele porque ele tem uma conta no IG, webmail, e o webcentrics não deixou ele entrar. Então, às vezes, o usuário tenta entrar em algum lugar e aí ele não consegue. Aparece uma mensagem dizendo: “O acesso a esse site não está autorizado, consulte o administrador de sistemas de sua localidade”. Aí o que a gente faz, a gente olha, vê, realmente, não, espera aí, um caso que aconteceu real: nós tínhamos, antes de instalar a ferramenta webcentrics, nós tínhamos um costume, na área de marketing, de disponibilizar num disco virtual ⁵⁸⁵, para os clientes, algum material de propaganda. Fotos, catálogos, algumas coisas, nós disponibilizávamos num disco virtual da UOL. Aí, depois que entrou o webcentrics, o usuário tentou acessar o disco virtual [e o sistema] não deixou. “Ah, mas não pode?” “Não, agora tem essa nova proteção”. Está sempre surgindo uma coisa nova. Aí, discutindo com o pessoal lá fora, eles falaram: “Não, nós não vamos liberar esse acesso. Nós vamos liberar uma área, em um servidor nosso, onde o usuário vai fazer um FTP ⁵⁸⁶, vai gravar lá a informação e o cliente pega desse servidor”.⁵⁸⁷

581 A despeito da abordagem um pouco confusa, a verdade é que o gestor está evidenciando que a empresa entende como inconcebível o fato de que alguém possa ter acesso a uma ferramenta como a Internet, em seu micro, sem ter sido autorizado por ninguém.

582 Webcentrics é um sistema de controle de acesso à Internet que monitora tudo o que as pessoas fazem com o acesso que lhes é dado.

583 Security office ou área de segurança.

584 IG, site de conteúdos diversos, com serviços como o de e-mail e chat.

585 Disco virtual é um serviço de armazenamento de informação prestado por sites como UOL e IG, na Internet. Mediante um cadastro e o pagamento de uma mensalidade, a pessoa pode arquivar documentos de todos os tipos, podendo disponibilizá-los para outras pessoas que acessam o serviço mediante o uso de senha.

586 FTP significa “File Transfer Protocol”, ou seja, um protocolo de transferência de arquivos mais rápido e eficiente do que simplesmente enviar um arquivo por e-mail.

587 Esta é uma medida, acima de tudo, autoritária, porque o sistema permitia liberar o acesso exclusivamente para uma determinada máquina, no Brasil, em São Bernardo do Campo, para um determinado computador em marketing.

Conforme existe o acesso e ele é proibido, é feito um estudo para saber se libera ou não, por que é feito o acesso, é feita uma análise para saber, ou libera o acesso ou então nós damos a alternativa.

6. Queria entender esse número: do pessoal de escritório, os 450, quantos têm acesso à Internet [em seu computador]?

Nós temos hoje uns 170 acessos definidos.⁵⁸⁸ De todos os funcionários, 170 têm acesso à Internet [de seus computadores], considerando as duas plantas (São Bernardo e Araraquara). Quiosques, nós temos dois na biblioteca, temos um dentro da área de RH, temos um na área de revestimentos, temos um na área de IT, um na engenharia, um em marketing e só.⁵⁸⁹

7. Então, como você estava colocando, essa é uma rede mundial da EMPRESA.

Sim, a rede mundial da EMPRESA.

8. Você saberia dizer quando foi implementada?

Nós éramos uma empresa separada do grupo EMPRESA. Era Local, um grupo alemão, que num determinado foi... a Local era do grupo X, aí num determinado momento a X começou a vender partes dela; então, a parte de siderurgia foi comprada pelo grupo francês Y, o restante, a parte automotiva, a parte de telefonia, toda essa parte foi comprada pela Z; a Z pegou a parte de comunicações, que interessava para ela, incorporou nos negócios dela, e o restante, que era a parte automotiva, colocou à venda, e nesse momento a Local e outro grupo de empresas foram compradas por um consórcio B e S, com 50% cada uma. Nós ficamos com a S por um determinado tempo. Aí a S pegou o que interessava para ela, a B pegou o que interessava para ela... a S ficou com aquela parte do cockpit dos automóveis, aquela parte de controle do cockpit do carro, a S ficou com isso; a B pegou aquela parte que é de hidráulica, pneumáticos; e nós, do setor de peças, ficamos à venda. E aí houve a negociação onde a EMPRESA comprou toda essa parte de peças e amortecedores, toda a parte de suspensão, a EMPRESA comprou. Isso ocorreu em 2002. Antes disso, não fazíamos parte da rede EMPRESA, tínhamos link com a Alemanha, mas não era uma rede mundial. Então, a partir do momento em que entramos para o grupo EMPRESA, nós entramos também nessa rede mundial, o que

⁵⁸⁸ Isso significa que em um universo de 1200 funcionários, menos de 10% têm acesso à Internet direto através de suas estações de trabalho.

⁵⁸⁹ O que totaliza 7 pontos de acesso à Internet sem nenhum tipo de controle.

ocorreu em 2002.

9. Então, esses 170 funcionários têm e-mail corporativo?

E-mail corporativo não são só esses 170 que têm, eu diria que é quase a maioria [dos 450]. Todo acesso à rede já vem acompanhado de um e-mail corporativo.⁵⁹⁰ Porque, hoje em dia, não tem uma função que não use o e-mail. Porque as pessoas se comunicam muito por e-mail. Mesmo que seja um estagiário lá na área de recursos humanos, e ele faz alguma atividade, normalmente alguma pessoa lá de recursos humanos vai mandar algum e-mail para ele solicitando alguma coisa, então as pessoas têm e-mail corporativo, mas não têm acesso à Internet.⁵⁹¹ Porque são separadas as coisas. A pessoa [que recebe o e-mail] usa o Outlook.⁵⁹² A pessoa pode ter e-mail, pode ter acesso à rede, mas não ter a Internet. Mas quem tem acesso à Internet também tem o e-mail.

10. E o pessoal que tem acesso à Internet tem aqueles controles, com alguns sites bloqueados?

Sim, pelo webcentrics.

11. Por exemplo, Orkut, com certeza...

Com certeza não vai conseguir. Porque existe um padrão na configuração. Quando você compra uma ferramenta dessas, ela já vem com um padrão de bloqueio. Então, você não consegue bloquear site.⁵⁹³ Todo site tem uma classe. Nós, usuários, não enxergamos isso. Mas, dentro lá do browser, toda aquela parte de comunicação,⁵⁹⁴ existe uma classificação: “Olha, isto é um site de conteúdo adulto”.

12. E quem determina essa classificação, você sabe?

590 Neste caso, a pessoa tem um computador e acessa o programa de e-mail, mas não tem o programa de navegação na Internet.

591 Isto evidencia uma certa hierarquização no sentido de que só um determinado grupo, com funções bem específicas, é que terá os dois: e-mail e acesso à Internet. Esse grupo corresponde a menos de 10% dos funcionários da empresa.

592 Outlook é um programa de envio e recebimento de e-mails da Microsoft e normalmente acompanha o pacote Office, que é composto, também, por Word, Excel e Power Point.

593 Algumas ferramentas de controle permitem bloqueio site por site.

594 Ele se refere à tecnologia invisível para o usuário da Internet, que são as configurações dos protocolos de navegação.

Essa classificação,⁵⁹⁵ não sei se tem algum órgão mundial que rege isso⁵⁹⁶, eu não sei... eu nunca participei da programação de um site. Não sei se existe lá dentro alguma coisa que faça isso. Mas por algumas leituras que andei fazendo, existe essa classificação.⁵⁹⁷ Então, por exemplo, se você abre uma conta no UOL⁵⁹⁸ para sua família, você tem condição de ir lá e colocar uma [norma de] segurança para dizer: “Olha, esse acesso é do meu filho, é criança e não vai ter acesso a ...”, eu defino o perfil [de acesso da criança]. De alguma forma o UOL administra aquilo e o menino lá não vai ver coisas de conteúdo adulto. No caso do webcentrics, eu não sei se a própria ferramenta tem um banco de dados onde já tenha essa classificação, em algum lugar, e os funcionários do proprietário do software estão sempre atualizando... “Opa, saiu aqui um site novo! Vai lá e cadastra nesse banco de dados.” Para quem chega e faz a configuração da ferramenta, ele não vai chegar e dizer: “Olha, não entra no Orkut”. Ele tem lá uma classe: “Olha, o que é para entrar e o que não é para entrar”. Todo dia estão sendo criadas coisas novas.

13. Existe uma intranet?

Sim, existe uma intranet.

14. E o acesso àqueles chats, Messenger, isso também não pode?

O acesso ao Messenger, eu não sei dizer se com a entrada do webcentrics foi cortado. Até um tempo atrás estava liberado. Isso eu não saberia te dizer, teria que fazer um teste.

15. Existe a possibilidade de, remotamente, um funcionário acessar a rede de casa?

Existe essa possibilidade, mas há um controle rígido. O que é isso? Normalmente são executivos, que usam notebooks, eles acessam, mas não com máquinas deles, mas com máquinas da empresa, que é o notebook. É instalado um sistema de segurança [no notebook], porque tem que ser o Windows XP,⁵⁹⁹ com o Patch 2,⁶⁰⁰ tem que estar habilitado o firewall

⁵⁹⁵ Mesmo que exista essa classificação, nada impediria os autores de um site pornográfico “classificarem” seu site como um site “econômico” ou, até, de “responsabilidade social”. A verdade é que não há um órgão classificatório de sites na Internet e esta “classificação” é uma identificação do site aplicada a ele pelos seus próprios criadores.

⁵⁹⁶ Não existe esse órgão “classificatório” mundial ou sequer local.

⁵⁹⁷ Uma eventual classificação tem pouca eficácia porque é determinada pelos criadores do site.

⁵⁹⁸ O UOL é um provedor de serviços de Internet, entre eles acesso, e-mail, webmail, blogs, discos virtuais, entre vários outros.

⁵⁹⁹ Sistema operacional desenvolvido pela Microsoft e usado na maioria dos PCs de empresas.

⁶⁰⁰ Patch 2 foi a maior correção de sistemas promovida pela Microsoft para o seu sistema Windows XP.

habilitado, tem várias regras que têm que ser observadas e ele recebe um Security Card ID,⁶⁰¹ que é o token, que faz com que no momento em que ele vai entrar, o sistema pede o ID dele e a senha dele, e pede o número que está aparecendo ali (no security card). Aquele número, a cada minuto, ele muda. É um número aleatório. Só que quando ele entra com aquele número, e põe a senha dele e o ID dele, o sistema vai ver e dizer: “Bom essa senha, esse cartão, esse security card ID está liberado realmente para esse usuário. É um nível de verificação. E ele verifica, ele tem condições de saber, se aquele número que a pessoa digitou é um número que deveria estar lá, naquele instante que a pessoa deu o enter. Porque é um número aleatório. Então, existe lá um servidor... quando dá um OK nessa verificação é como se pessoa estivesse aqui dentro.

16. Bem, está claro que é uma política mundial, por isso não sei se você saberá dizer. Por que a empresa decidiu definir essas regras, determinando o uso da ferramenta para trabalho e bloqueando sites de relacionamento?

O que acontece é o seguinte: dentro da rede corporativa, você tem informação. Informações que você tem que zelar por elas, informações que não podem sair da empresa, informações que são do negócio da empresa; informações estratégicas. Esse é um aspecto. Você proteger o seu patrimônio. Outro aspecto é você manter o negócio funcionando. Se a sua rede para, se a nossa rede aqui para, eu paro caminhão na expedição, eu paro caminhão na entrada de material – que a minha produção está esperando –, se a rede para, eu paro meus negócios com clientes, com fornecedores, a empresa para. Então, uma rede, hoje... a empresa está vulnerável a uma rede de comunicações.⁶⁰² Quando acontece isso⁶⁰³ é um desastre, uma correria. É por isso que existe todo um esquema de contingência para proteger isso, que é um patrimônio da empresa: a rede. A rede e os equipamentos que estão conectados à rede. Se você libera o acesso à Internet sem proteção nenhuma, sem nenhuma preocupação, o que é que pode estar acontecendo? Você pode estar sendo invadido por pessoas que ou fazem isso por gosto, porque sentem prazer em destruir alguma coisa, ou você pode estar sendo invadido por alguém que esteja buscando alguma informação estratégica da empresa, talvez um concorrente. Essa proteção toda existe para proteger o patrimônio de informações e proteger o

601 Cartão de segurança, uma espécie de controle físico de acesso que se materializa em um pequeno cartão de memória ou uma pen drive (memória portátil externa).

602 Na verdade, o entrevistado quis dizer que a empresa está vulnerável em função de sua dependência crescente de uma rede de comunicações onde não existem apenas máquinas conversando, mas também seres humanos trocando informações.

603 A interrupção das atividades da rede, por quaisquer razões.

hardware para que ele continue funcionando.

17. Então há uma verificação do que circula pelos e-mails corporativos?

Os e-mails corporativos que circulam internamente, para dentro da rede, não têm nada [nenhuma verificação]. Agora, os que saem da rede, eles saem e entram da rede somente por um ponto lá na Alemanha. Nesse ponto é feita uma verificação de spam,⁶⁰⁴ é feita a verificação de vírus, então existe, nessa entrada, que existe [na rede] lá na Alemanha, são feitas uma série de verificações⁶⁰⁵, há todo um instrumental para verificar se aquelas coisas que entram não vão estar prejudicando a rede. Às vezes, prejuízos à rede não decorrem através [da ação] de um hacker. Quando alguém manda um e-mail para um monte de funcionários, aquilo faz com que a rede reduza a performance. Acaba prejudicando os negócios. Por isso tem proteção contra spam, uma série de coisas.

18. Você teve algum caso de punição por uso indevido?

O que acaba acontecendo é o seguinte: às vezes a pessoa pega lá um e-mail... o uso indevido de e-mail, por exemplo... é proibido circular dentro da empresa e-mails que não estão [relacionados] ao serviço da área de atuação [da pessoa]. Então, por exemplo, ficar circulando piadinhas... alguém recebeu...[e passa adiante]. Isso existe muito, nós temos muitos jovens aqui, que estão fazendo faculdade e recebem [e-mails] de colegas da faculdade uma piadinha... ele acha engraçado e manda para ele aqui dentro. Aí a pessoa recebe aqui dentro, dá risada e manda para um grupo – porque nós temos grupos de e-mail. Nós temos o grupo de todos os usuários da empresa, todos os usuários lá da unidade de Araraquara, tem grupos de diretores e gerentes, coordenador, supervisor, secretárias, então, existem grupos. A pessoa recebe aquilo lá, acha engraçado e manda isso daí para alguns colegas, nesses grupos. Aí, o que acontece: cada pessoa tem um perfil profissional. Existem pessoas que são muito profissionais e não gostam desses negócios. Embora achem engraçado, dizem: “Isso me atrapalha!” E normalmente a pessoa que manda esse tipo de e-mail, ela não manda uma vez. Tudo que vem para ela, ela manda. Quem está trabalhando e quer trabalhar, acaba não gostando disso. Eu recebo reclamações de outras pessoas que dizem o seguinte: “Olha, eu estou recebendo muita porcaria de tal pessoa só que eu não quero falar com ela senão eu vou ficar mal com ela. Eu gosto muito dessa pessoa, mas não tem como conversar com a pessoa?”

604 Para avaliar se o e-mail recebido é um spam ou um e-mail válido, de negócio.

605 Obviamente, inclusive as relacionadas a conteúdo da informação trafegada.

É aí que a gente vai, nós, da área de IT, nós vamos no sentido de orientar. Dizemos: “Olha, você está passando e-mail assim, assado. O pessoal está reclamando...” É uma conversa. O objetivo não é mandar ninguém embora. O objetivo é trabalhar e a empresa produzir.

19. Nunca chegou ao ponto de mandar alguém embora?

Olha, se chegou eu não estou sabendo. Porque, o que acontece: às vezes as pessoas reclamam para mim, e quando reclamam para mim, na área de IT, eu tenho o meu procedimento. E quando a pessoa assina aquele documento das políticas, ela diz lá que está assinando sabendo que está sendo monitorado o e-mail dela, sabendo que não pode fazer isso, assim, assim, assado. Se após a primeira conversa a coisa continua, aí é feita uma advertência. Aí é lá com RH. Indo para o RH, ele é chamado para o RH, RH conversa com ele e explica: “Olha, você está assinando aqui uma advertência por essa razão”. Aí a pessoa assina e a coisa já é mais séria. Aliás, eu soube... não soube de alguma punição severa, do tipo do funcionário sair, ser mandado embora, por uso indevido. Mas eu me lembro de que advertências ocorreram mas num passado remoto. Logo no começo, quando era tudo novidade, então circulava muita bobagem. Agora, nos e-mails, para que no geral, aquela vontade de ficar passando essas piadinhas está diminuindo.⁶⁰⁶ Veja o telefone: no começo, o pessoal ligava muito para passar trote. Hoje em dia já é mais raro.

20. Até por causa dos binas.⁶⁰⁷

Até por causa dos binas, identificação. Mas é assim que nós trabalhamos.

21. Você tem uma idéia de quantos e-mails circulam pela empresa?

Eu tenho um número meio antigo, porque antes nós administrávamos, o servidor ficava aqui. Agora está na Alemanha. Tínhamos algo como 10.000 e-mails por dia [que chegavam e saíam]. É um número...

22. Considerando o público que acessa (apenas 170 pessoas) é muita coisa.

Sim, é muita coisa. A gente recebe muita coisa. A ferramenta de spam, que está na Alemanha, ela não impede a entrada do e-mail. Porque a legislação alemã não permite que você impeça que uma mensagem chegue ao seu destinatário. Assim é a legislação alemã. Pedimos para a

⁶⁰⁶ Ou as ameaças estão surtindo efeito.

⁶⁰⁷ Sistemas de identificação dos números de telefone de onde se origina a ligação.

Alemanha, quando identificar que é spam, já nem enviar para cá. Mas eles falaram que não podem [fazer isso] porque têm que seguir as regras de seu país e isso [bloquear uma mensagem] é proibido. Então, se vier um e-mail, pode vir do que jeito que quiser, o máximo que eles fazem é: se tiver um arquivo anexado que tenha vírus ou que seja um “cavalo de tróia”, ou tenha um executável, que tenha alguma coisa que possa trazer risco se o usuário abrir, então eles eliminam o arquivo, mas a mensagem eles mandam. Só que, quando eles identificam que é spam, o que eles fazem: lá onde tem o “subject”,⁶⁰⁸ eles colocam três exclamações-spam-três exclamações (!!!spam!!!) e aí deixam lá esse “subject” na sua caixa postal. Quando você chega de manhã, você vê um monte: spam, spam, spam, spam. Eu já tenho uma regra: entrou como spam eu já deletei automaticamente. Logo cedo eu deixo a minha caixa limpinha. Mas o que vem de coisa... eu costumo dar uma olhada na caixa de e-mails deletados. Por que? Em alguns momentos, vem uma classificação errada. Por exemplo: eu recebia os e-mails que vinham do Sindipeças⁶⁰⁹ eles vinham todos identificados como spam. Isso porque, naquele momento, o Sindipeças mandava o e-mail para vários usuários [aqui dentro] e então ficava uma lista de 50. Aí a ferramenta olha e diz: “Isto é um e-mail para 50, isto é um spam”.⁶¹⁰ Até que, de alguma forma, eles ficaram sabendo disso e mudaram a sistemática e hoje não é mais classificado como spam. Acho que mudaram a ferramenta de envio de e-mail para mandar de forma individual. Porque depois eles ligam e perguntam: “Você não recebeu?” Eu tenho o costume de olhar os deletados, mas tem gente que não tem. Deletou, ele não quer nem saber. É dessa forma que funciona.

23. Em relação a esses 7 pontos de speedy, ali o acesso é absolutamente livre?

É absolutamente livre.

24. A pessoa pode acessar o Orkut, e-mail pessoal, tudo?

Pode. Pode fazer tudo o que quiser. Mas é lógico: esse micro, ele fica em um local público, onde circulam pessoas. Então, se ele está lá no Orkut e passa lá o gerente da área, o diretor ou até mesmo a secretária, passa alguém e vê que ele está no Orkut ou o MSN, vai dizer: “Dez horas da manhã e o cara está no Orkut?” Embora [o micro] esteja disponível, 24 horas, o pessoal precisa ter bom senso [na hora de usar]. Porque senão as outras pessoas vão ver que a

608 Subject, expressão em inglês que significa “Assunto” do e-mail.

609 Sindicato Nacional da Indústria de Auto-Peças.

610 Isso apenas evidencia o quanto essas ferramentas de controle são estúpidas.

pessoa não está trabalhando durante a hora de expediente. Normalmente, esses pontos, exceto o da biblioteca – porque o da biblioteca está lá para isso mesmo – eles são usados com critério. A gente vê que as pessoas usam... não tem nenhuma ferramenta que diz onde a pessoa entrou, o que fez, quem fez, e mesmo porque não tem nem senha de identificação. Mas sempre que a gente olha, está passando e vê – porque a gente gosta de ver se está sendo usado, a gente vê que a pessoa está no site da GM,⁶¹¹ está num site de pesquisa, mesmo, porque nós temos uma área de pesquisa aqui, então está procurando materiais, está pesquisando o que a comunidade científica está fazendo, na área de revestimento é muito forte isso, porque lá tem desenvolvimento de produto. Lá na área de marketing, por exemplo, o pessoal usa para conversar com clientes, através do skype. Isso porque os clientes pediram. Os clientes lá fora, eles querem ligar para cá sem ter que pagar interurbano. Então, eles pediram para falar pelo skype. É por aí que a gente usa aquela ferramenta de comunicação.

25. Então nesse micro tem skype.

Sim, foi solicitado para que o colocássemos e é um software livre, não tem custo nenhum.

⁶¹¹General Motors, uma cliente da EMPRESA.

Anexo II – Normas de segurança da informação da IBM

1

**SEU COMPUTADOR
É UM ATIVO IBM:
PROTEJA-O DIARIAMENTE!**

2

**QUE CUIDADOS
DEVO TER COM LICENÇA
DE SOFTWARE?**

3

**WORKSTATION SECURITY
TOOL (WST) E EZUPDATE:
ALIADOS DIÁRIOS.**

4

**EXERCITE A PRÁTICA DE MESA
LIMPA: GUARDE AS INFORMAÇÕES
CONFIDENCIAIS!**

5

**SENHAS: TROQUE-AS
REGULARMENTE E SIGA
AS REGRAS ESPECÍFICAS.**

6

**AUTO-DEFESA NA WEB:
PROTEÇÃO CONTRA VÍRUS
E SPAMS.**

7

**ACESSO À REDE IBM:
MELHORES PRÁTICAS
E DICAS ÚTEIS.**

8

DICAS ADICIONAIS.

A MELHOR FORMA DE NOS
PROTEGERÉ
CONHECER AS AMEAÇAS
QUE NOS CERCAM.

IT SECURITY
IBM

**SEGURANÇA EM IT:
GUIA PRÁTICO PARA
MANTER AS INFORMAÇÕES
IBM SEGURAS**

LEIA!
PARA A SUA
INFORMAÇÃO.
PRATIQUE!
PARA A SUA
SEGURANÇA.

Manual e normas da IBM para uso e acesso à Internet - 2

Este guia foi criado pelos times de SARM (Security, Asset & Risk Management) e IT para proteger os ativos tangíveis (equipamentos servidores, infraestrutura de rede) e intangíveis (relatórios, apresentações e informações, principalmente as Confidenciais).

VOCÊ É O NOSSO PRINCIPAL ALIADO NA PROTEÇÃO DAS INFORMAÇÕES IBM:

- *Nunca abra e-mails desconhecidos ou com subjects estranhos;*
- *Se o subject do e-mail parecer muito atrativo, desconfie;*
- *Jamais dê entrevistas sem autorização por escrito do time de comunicação;*
- *Nunca forneça informações financeiras suas ou da IBM para estranhos;*
- *Evite conversar sobre suas tarefas em locais abertos;*
- *Nunca utilize recursos IBM (equipamentos, rede, Notes ID) para acessar sites públicos, como Orkut, You Tube e MultiPLY, ou com conteúdo pornográfico;*
- *Nunca instale programas Peer-to-Peer, como Kazaa, Skype, etc;*
- *É terminantemente proibido o envio de correntes, boatos (Hoax).*

LEIA ATENTAMENTE AS DICAS DE SARM E IT A SEGUIR E LEMBRE-SE:

PRESERVAR A CONFIDENCIALIDADE DAS NOSSAS INFORMAÇÕES É UMA DAS FORMAS DE GARANTIR A NOSSA COMPETITIVIDADE!

SEU COMPUTADOR É UM ATIVO IBM: PROTEJA-O DIARIAMENTE!

- Os equipamentos IBM devem ser utilizados para fins de negócio IBM, autorizados pela Gerência;
- Não permita que outras pessoas, inclusive familiares, utilizem-nos para assuntos particulares;
- O uso pessoal não pode intervir ou concorrer com o negócio da IBM, com o seu trabalho ou de outros e/ou envolver custo ou solicitação não relacionada à IBM;
- Todos os documentos criados, arquivados ou comunicados através dos equipamentos são propriedade da IBM e podem ser auditados;
- Nunca forneça informações sobre lista de funcionários IBM;
- Não forneça seu e-mail IBM para assuntos que não sejam da IBM;
- Ative a senha descanso de tela (screensaver);
- Nunca remova ou desabilite o Firewall ou o Antivírus;
- Mantenha o Thinkpad com cabo e trava de segurança. No final do dia, tranque-o no armário com fechadura especial;
- Nunca despache o equipamento junto com a bagagem;
- Esteja alerta com a possibilidade de furto em áreas de verificação de segurança do aeroporto ou rodoviária;
- No carro, tranque o equipamento no porta-malas, sempre com o cuidado de verificar se você não está sendo observado;
- No hotel, tranque-o no cofre. Se não, use o cabo de segurança;
- Para Desktops: tranque o gabinete do micro.

Manual e normas da IBM para uso e acesso à Internet - 3

2 QUE CUIDADOS DEVO TER COM LICENÇA DE SOFTWARE?

- Somente instale software (SW) via IBM Standard Software Installer (ISSI), pois as licenças estão sob o controle da IBM;
- Todo software só pode ser adquirido através do Departamento de Compras IBM;
- Não instale software Shareware, jogos ou qualquer aplicativo nos equipamentos IBM;
- Software Freeware somente pode ser instalado com justificativa de negócio e após aprovação formal do gerente imediato (ex: MSN);
- Não instale materiais/programas pornográficos ou sujeitos a direitos autorais, pois, além de ser proibido, vírus podem estar escondidos neles.

3 WORKSTATION SECURITY TOOL (WST) E EZUPDATE: ALIADOS DIÁRIOS.

O WST determina se o equipamento segue as regras IBM. O ISSI EZUpdate notifica automaticamente sobre as atualizações obrigatórias.

- No relatório do WST, as áreas com um X vermelho, devem ser corrigidas imediatamente;
- Todos os bancos de dados locais do Lotus Notes e que tenham informações IBM Confidencial devem ser criptografados;
- As senhas de hardware e de hard disk devem ser diferentes nos Thinkpads;
- Sempre que o EZUpdate informar que há uma nova instalação, faça-a imediatamente;

- Para os pacotes (patches) de Segurança, é necessário reiniciar o equipamento mesmo quando não solicitado e logo após a instalação, para proteção completa;
- Não permita que suas pastas ou seu hard disk (HD) sejam compartilhados.

4 EXERCITE A PRÁTICA DE MESA LIMPA: GUARDE AS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS!

- **Informação Sem Classificação:** informação de uso interno.
 - **Informação IBM Confidencial:** acesso limitado, com necessidade de negócio. Elas contêm as estratégias da IBM e, quando agrupadas, fornecem à concorrência nossa linha de ação, podendo inviabilizar novos contratos.
- Mídias com informações confidenciais devem ser protegidas (criptografadas) contra roubo e acesso não autorizado;
 - Identifique o meio de armazenamento como IBM Confidencial e mantenha-o trancado quando não estiver em uso;
 - Nunca deixe-o exposto em áreas sem supervisão;
 - Ao imprimir informações Confidenciais, nunca deixe-as na impressora. E lembre-se de descartá-las nas lixeiras especiais;
 - Fique alerta ao falar no telefone (principalmente ao utilizar o viva voz);
 - Não use telefone celular ou fax fac-símile para transmitir/discutir assuntos Confidenciais.

Manual e normas da IBM para uso e acesso à Internet - 4

SENHAS: TROQUE-AS REGULARMENTE E SIGA AS REGRAS ESPECÍFICAS.

A senha é a principal arma para proteger as informações. Ela identifica unicamente o usuário e permite acesso à informação e aos serviços da IBM. As senhas têm que ser secretas, pessoais e intransferíveis para sua proteção e dos recursos da IBM.

*As regras obrigatórias que **todos** os IBMistas devem seguir são:*

- Sempre selecione uma nova senha aleatória;
- Troque-a a cada 90 dias;
- Nunca reutilize senhas anteriores;
- Não use nos sistemas IBM a senha usada para acesso a sistemas não-IBM;
- As senhas não devem ser óbvias, triviais ou previsíveis (ex: iniciais/nome do usuário, datas, nome/placa de carros, etc);
- Não devem conter o ID do usuário como parte da senha;
- Devem conter pelo menos 8 caracteres alfabéticos e não-alfabéticos (números, pontuação ou caracteres especiais) ou, no mínimo, dois tipos de caracteres não-alfabéticos.

AUTO-DEFESA NA WEB: PROTEÇÃO CONTRA VÍRUS E SPAMS.

- Verifique se o Antivírus está instalado no seu equipamento;
- Execute-o eventualmente, sempre que for solicitado e antes de abrir um arquivo anexo;

- Use o LiveUpdate para manter o Antivírus atualizado;
- Não adicione seu nome ou o ID da IBM em listas de distribuição;
- Apague e-mails de pessoas que você não conhece;
- Mantenha o firewall ativado no seu equipamento. Verifique quais são os aplicativos que estão tentando acessar a rede antes de aceitar a instalação;
- Caso a IBM envie um e-mail solicitando sua ação, a mesma sempre será encaminhada no padrão de comunicações de IT ou pelo IBM Notícias. Na dúvida, consulte seu gerente ou o time de SARM;
- Cuidado com as armadilhas chamadas "Phishing": cartas, correntes, boatos (hoax), ofertas de viagem grátis, uma grande quantidade de dinheiro, um aviso sobre vírus, uma mensagem pessoal (romântica) ou notas relativas a alguma causa nobre.

ACESSO À REDE IBM: MELHORES PRÁTICAS E DICAS ÚTEIS.

- Só utilize a rede para assuntos relacionados ao negócio da empresa;
- Nunca utilize-a para jogos online ou de azar;
- Não faça downloads extensos no horário comercial; faça sempre antes de 8h ou após 18h;
- Nunca envie arquivos anexados pesados via Notes;
- Restrinja o acesso ao calendário do Lotus Notes - veja no IBM Solution Finder (ISSF), localizado na Intranet de IT;
- Caso você detecte alguma irregularidade que possa ameaçar a empresa, informe ao time de SARM.

Manual e normas da IBM para uso e acesso à Internet - 5

Veja na tabela abaixo as regras de acesso à Rede IBM:

Tipo de Usuário	Equipamento	Localidade	Solução
Funcionário IBM ou Contractor	IBM	Site IBM	Acesso direto à rede IBM.
		Site não IBM	Acesso por AT&T Net Client/MTS.
	Não IBM	Site IBM	Não é permitido o acesso direto à rede IBM sem equipamento IT Compliance .
		Site não IBM	O acesso deve ser realizado por aplicação, através da solução IES Partner Connect .
Vendor	Não é permitido o acesso à rede IBM para Vendors . O acesso deve ser realizado por aplicação, através da solução IES Partner Connect .

8 DICAS ADICIONAIS.

- ▶ Caso você identifique vírus em seu equipamento, consulte o HelpDesk;
- ▶ Caso suspeite de alguma ameaça para a IBM (ex: hacker, possível roubo/vazamento de informações, e-mails suspeitos, etc, nunca investigue por conta própria. Entre em contato com o time de SARM - Security, Asset and Risk Management (sarm@br.ibm.com) informando o fato;
- ▶ Dúvidas ou mais detalhes podem ser encontrados na página de IT;
- ▶ Comentários ou sugestões podem ser enviadas através do e-mail: lait@br.ibm.com;
- ▶ Lembre-se sempre de portar seu badge em local visível, de preferência na altura do peito;
- ▶ É obrigatória a passagem do badge nas leitoras dos acessos dos prédios IBM;

- ▶ Não use seu badge para liberar a entrada de outra pessoa, mesmo em caso de emergência. A prática de "tailgating" ou "carona" é expressamente proibida;
- ▶ Caso detecte alguma irregularidade ou pessoa que não possua acesso aos prédios, encaminhe aos funcionários da segurança patrimonial.

CONTATOS:

- ▶ **TIME DE SARM:** sarm@br.ibm.com
- ▶ **TIME DE IT:** lait@br.ibm.com
- ▶ **IBM SOLUTION FINDER (ISSF):** ferramenta de ajuda, para o esclarecimento de dúvidas, localizada na Intranet de IT.
- ▶ **HELP DESK:** ligar para 842-2500

Anexo III – E-mail enviado às áreas de comunicação das empresas

E-mail de apresentação

“Caro xxxxxxxx. Sou estudante de mestrado da Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo e estou desenvolvendo uma pesquisa que busca compreender como as organizações normatizam o uso de Internet por parte de seus funcionários e a importância dessa ferramenta para os negócios da empresa. Gostaria muito de ouvir essa empresa sobre essa questão. Isso é possível? Com quem eu poderia falar?”