

FACULDADE CÁSPER LÍBERO
Mestrado em Comunicação

Mediatização do Fluxo de Trabalho
Profissionais de Comunicação, Tecnologia e Aplicativos de Mensagens

Thais Godinho Oliveira

São Paulo
2020

THAIS GODINHO OLIVEIRA

Mediatização do Fluxo de Trabalho
Profissionais de Comunicação, Tecnologia e Aplicativos de Mensagens

Dissertação apresentada para a
Obtenção de grau de Mestre em
Comunicação pela Faculdade
Cásper Líbero.

Orientador: Prof. Dr. Luís Mauro
Sá Martino

São Paulo

2020

Oliveira, Thais Godinho

Mediatização do fluxo de trabalho: profissionais de comunicação, tecnologia e aplicativos de mensagens / Thais Godinho Oliveira – São Paulo, SP, 2020.

68 f.

Dissertação (Mestrado) – Faculdade Cásper Líbero. Mestrado em Comunicação, linha A – “Tecnologia, Organizações e Poder”, 2020.

Orientador: Prof. Dr. Luís Mauro Sá Martino

1. Mediatização. 2. Fluxo de trabalho. 3. Comunicação. 4. Tecnologia. 5. Aplicativos de mensagens. I. Martino, Luís Mauro Sá. II. Título.

CDD 302.2

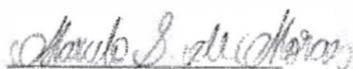
ATA DE DEFESA DE DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

AUTORA: THAIS GODINHO OLIVEIRA

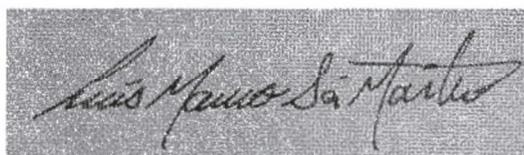
“MIDIATIZAÇÃO DO FLUXO DE TRABALHO: PROFISSIONAIS DE
COMUNICAÇÃO, TECNOLOGIA E APLICATIVOS DE MENSAGENS”



Profa. Dra. Ana Paula da Rosa
Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS



Prof. Dr. Marcelo Santos de Moraes
Faculdade Cásper Líbero - FCL



Prof. Dr. Luis Mauro Sá Martino
Faculdade Cásper Líbero - FCL

Data da Defesa: 5 de março de 2020.

AGRADECIMENTOS

Muitas coisas podem acontecer durante dois anos na vida de uma pessoa e eu tenho quase certeza de que todas as coisas possíveis aconteceram na minha durante esses dois anos do mestrado. Por isso, só tenho a agradecer por conseguir chegar até aqui.

Agradeço a minha avó, que sempre investiu na minha educação e foi uma das pessoas que ficaram mais felizes quando eu passei no vestibular da Cásper e, depois, no mestrado. Ela faleceu quando eu estava no primeiro semestre.

Agradeço ao meu marido e ao meu filho, que foram pacientes comigo durante esses dois anos.

Agradeço a toda a minha família pelo apoio de sempre.

Agradeço a todos os meus amigos que me apoiaram ao longo do processo do mestrado, com conselhos e sugestões divertidas.

Agradeço aos professores da Cásper, que foram compreensivos, compassivos e empáticos perante tudo o que enfrentei nesses dois anos. Sem esse acolhimento, não teria conseguido.

E, especialmente, ao meu professor orientador Luís Mauro, que sempre foi uma presença importante, inspiradora e, acima de tudo, encorajadora em todas as fases desse processo.

*"São as nossas escolhas, mais do que as nossas habilidades,
que mostram quem nós realmente somos."*
Albus Dumbledore

RESUMO

Aplicativos de mensagens, quando usados para fins de produtividade, podem se tornar onipresentes e modificar as relações de trabalho. As profissionais da área da Comunicação enfrentam desafios no trato com seus colegas, clientes e gestores, de modo que o uso de tais aplicativos tenha seus benefícios e malefícios. Ao mesmo tempo que conferem agilidade ao fluxo de trabalho, despertam sentimentos de sobrecarga e ansiedade antes da abertura da caixa de mensagens. O objetivo deste trabalho de pesquisa é verificar como as profissionais utilizam tais aplicativos e de como a sua utilização implica em uma mediação do seu fluxo de trabalho, aumentando, possivelmente, a precarização de sua atuação profissional. Para tanto, foram entrevistadas 205 profissionais, brasileiras, que trabalham em modelos PJ ou CLT, que trouxeram seus desafios com relação ao uso dos aplicativos de mensagens com foco em alta performance e sua produtividade. O embasamento teórico auxiliou a pensar o tema dentro da visão construtivista da mediação do seu fluxo de trabalho, a flexibilização das leis trabalhistas e o recorte de gênero, identidade e trabalho. Os resultados sugerem que as profissionais apresentam sintomas de ansiedade e outros relacionados devido ao uso intensivo dos aplicativos e a necessidade de resposta quase imediata às diversas demandas de trabalho.

Palavras-chave: Mediação; Trabalho; Tecnologia; Comunicação; Produtividade.

ABSTRACT

Communication apps, when used for productivity purposes, can become ubiquitous and modify work relationships. Communication professionals face challenges in dealing with their colleagues, customers and managers, so the use of such applications has its benefits and harms. While providing agility to the workflow, they arouse feelings of overload and anxiety before opening the message inbox. The objective of this research is to verify how those professionals use such applications and how their use implies mediatizing their workflow, possibly increasing the precariousness of their professional performance. To do this, 205 Brazilian professionals were interviewed, who work in PJ or CLT models, who brought their challenges regarding the use of messaging applications with a focus on high performance and their productivity. The theoretical basis helped to think about the theme within the constructivist view of mediatizing their workflow, making labor laws more flexible, and cutting out gender, identity and work. The results suggest that professionals have symptoms of anxiety and other related symptoms due to the intensive use of applications and the need for an almost immediate response to the various work demands.

Keywords: Mediatization; Job; Technology; Communication; Productivity.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	8
1. "A OBRIGAÇÃO DO IMEDIATISMO NAS RELAÇÕES ME CAUSA DESCONFORTO": LEVANDO O TRABALHO PARA O LADO PESSOAL	16
1.1 Mdiatização do fluxo de trabalho	24
1.2 Precarização do trabalho	26
1.3 Tempo livre?	30
2. "É UMA SENSACÃO SUFOCANTE DE UMA OBRIGAÇÃO QUE NÃO CONCORDEI EM PARTICIPAR": VIGILÂNCIA E CONECTIVIDADE 24/7	33
2.1 Foco dos aplicativos	36
2.2 Vigilância e controle	38
2.3 Alta performance como norma	42
2.4 O que são aplicativos de produtividade	45
3. "SINTO QUE ESTAMOS PERDENDO MOMENTOS PRECIOSOS": GÊNERO E TRABALHO NA COMUNICAÇÃO	52
3.1 Universos em contato	54
3.2 Flexibilidade como estilo de vida	58
CONSIDERAÇÕES FINAIS	62
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64

INTRODUÇÃO

Escrever sobre mediação do fluxo de trabalho envolve trazer à tona questões de produtividade do nosso tempo atual no século XXI. Mediação aqui se refere ao processo das relações humanas e práticas sociais que se articulam com as mídias, alterando essas atividades de modo que as mídias se tornem onipresentes, como parte natural de tais processos. É um conjunto de fenômenos que faz tão parte da sociedade que acaba se tornando invisível ou deixa de chamar a atenção (MARTINO, 2015). A relação entre os diversos sujeitos sociais por meio das tecnologias da informação gera o que chamamos de “bios midiático” (SODRÉ, 2002), coerente dentro de uma agenda neoliberal do século XXI, caracterizada pela precarização do trabalho, pela flexibilização e pelos chamados “trabalhos de plataforma”.¹ Conforme apontado por Martino (2019), "o processo de mediação acontece quando alguns aspectos das práticas sociais são reconfigurados para se ajustar às demandas decorrentes de sua articulação com o ambiente midiático".

Fluxo de trabalho aqui se refere ao gerenciamento diário das demandas, internas e externas, de cada profissional, o que envolve atendimento a telefonemas, escrita e resposta a e-mails, conferência e resposta a mensagens instantâneas (em aplicativos como *WhatsApp*), gestão de ideias, cronogramas, além da produção do trabalho em si, cujo escopo varia de profissional para profissional. Também envolve a gestão do tempo de vida, alternando entre atividades pessoais e profissionais, especialmente no caso de trabalhadores que atuam profissionalmente em seus ambientes domésticos. Esta é uma configuração decorrente de uma série de fenômenos do mundo do trabalho que abordaremos nesta pesquisa.

Existem dois recortes significativos realizados para fins desta pesquisa, descritos a seguir.

O primeiro recorte foi referente ao objeto de estudo. Inicialmente, seriam estudados os aplicativos tecnológicos cujo propósito é justamente o gerenciamento de listas de afazeres e demandas - conhecidos como aplicativos de produtividade. Durante a realização da pesquisa, no entanto, os resultados obtidos pela mesma nos mostraram que o real problema a ser tratado era a sobrecarga de informações e problemas advindos do uso de aplicativos de comunicação

¹ Outros estudos e abordagens sobre mediação, apesar de terem sido realizados para fins de embasamento teórico e fundamentação da pesquisa, não entrarão no escopo deste trabalho com fins de explanação e comparação. Entendemos que não é papel desta dissertação explicar a respeito das diferentes abordagens sobre mediação e realizar comparações, apesar de outros autores e pesquisadores relacionados serem citados como fonte em nossa pesquisa, por terem sido estudados. Conforme citado por Martino (2019), um tema tão importante quanto a mediação desafia qualquer interpretação redutora.

com foco na produtividade, durante essa gestão do fluxo de trabalho, e não necessariamente os aplicativos que gerenciam tarefas (citados muitas vezes como positivos para o processo individual de organização). Seguindo o ritmo natural gerado pelos resultados da nossa pesquisa, e alimentados por uma curiosidade a respeito do tratamento desse tema, optamos pelo estudo de ferramentas de mensagens e de que maneira os profissionais se relacionam através das mesmas, levando sempre em consideração a abordagem que optamos em termos de mediação.

O segundo recorte decisivo foi com relação ao público estudado. Devido a fatores pessoais que serão descritos mais adiante, e também pelo interesse profissional relacionado ao futuro de nossa profissão como comunicadores, optamos por estudar como as profissionais de Comunicação, em variados modelos de contratação, estão usando tais aplicativos em sua gestão pessoal e profissional da comunicação no trabalho. Essa comunicação envolve tratamento com seus pares, gestores, clientes e outros relacionados que, mesmo em relacionamentos pessoais, compõem um volume de mensagens que acarreta em sensações de ansiedade e outros sentimentos que demonstraremos através dos resultados da nossa pesquisa.

Descobrimos, em meio a essa investigação, que existe uma variedade de formas de se relacionar através dos aplicativos de comunicação com foco na produtividade em meio a esse fluxo de trabalho. A troca de mensagens, caracterizada pelo imediatismo e pela rapidez na resposta - assim como a pressão para tal - facilita e prejudica o trabalho das comunicadoras. Ao mesmo tempo em que agiliza a tomada de decisões com relação a todo tipo de produção que esteja em desenvolvimento, também abre um portal de acesso a uma vida particular em qualquer horário do dia, o que frequentemente acarreta um sentimento de pressão para que a resposta seja dada e não haja mais qualquer tipo de "pendência". O problema aqui é que as tais pendências nunca acabam, o que gera um fluxo contínuo de comportamentos de verificação e de tempo de resposta ao longo do dia, sem respeitar o horário comercial na maior parte das vezes e até mesmo o tempo que deveria ser dedicado ao sono e ao descanso da trabalhadora.

Além do fator tempo de resposta no fluxo de mensagens, os aplicativos também podem atuar como palco de demonstração de alta performance, especialmente no caso da comunicação entre equipes nos chamados "grupos" de mensagens, onde aquele que responder primeiro sobre a "atualização do projeto" vai "mostrar serviço" e se mostrar mais competente. Dentro de uma lógica neoliberal onde o indivíduo é responsabilizado pelo seu próprio sucesso ou fracasso, os aplicativos de comunicação se mostram verdadeiros palcos onde os profissionais expõem os seus troféus diários.

Cabe citar também o uso de tais ferramentas para a atualização de informações sobre os diversos projetos em andamento. Seja a comunicação realizada em painéis e aplicativos (como *Basecamp*, *Trello*, *Google Drive* e outros citados), seja o simples envio de uma atualização em um aplicativo de mensagens (como *WhatsApp*, *Facebook Messenger* ou *Skype*), a cobrança por esse tipo de informação acontece internamente (a própria profissional se cobra), pelos gestores, colegas de equipe e clientes. Levando em conta que, muitas vezes, uma única profissional atende diversas empresas diferentes, sem um modelo de contratação e vínculo a uma única empresa, pode-se imaginar o volume de acessos e mensagens os quais essa profissional precisa se submeter.

Observamos, através das entrevistas realizadas, que tais aplicativos, como um todo, compõem seu próprio ecossistema personalizado à realidade dos trabalhadores digitais e, em especial, no trabalho imaterial (GORZ, 2015) realizado pelas profissionais de Comunicação, que vêem nesse “novo” modelo apenas a formalização do seu não vínculo empregatício desde a normalidade de uma era das chamadas “pejotizações” de agências de publicidade e veículos de comunicação. Seja através de respostas às mensagens, fora do suposto “horário comercial” (cada vez mais obsoleto), seja através da atualização de projetos em ferramentas digitais diversas, as mulheres que trabalham com Comunicação sentem reflexos de seu extenuante mundo 24/7 (CRARY, 2016) em suas relações consigo mesmas, com seus pares e com seus colegas de trabalho, gestores e clientes. Como veremos nos resultados de nossa pesquisa, nos capítulos seguintes, a citação de sentimentos de culpa e ansiedade é assustadoramente comum.

Na virada do século XXI, a “pejotização” dessas profissionais passou a ser regra no mercado da Comunicação.² Agências de publicidade e mesmo empresas maiores passaram a contratar profissionais para “jobs”, ou trabalhos curtos e pontuais, em vez de optarem pelo modelo tradicional de contratação conhecido como CLT. Com a reforma trabalhista aprovada em 2017, o Brasil apenas passou a refletir cada vez mais a tendência mundial que tem levado outros trabalhadores na maioria dos países à precarização do seu trabalho que, por sua vez, está alinhada a uma lógica neoliberal construída através da modificação do ser humano, que deve se adaptar, “correr riscos” e agir como se fosse uma empresa (DARDOT, 2016).

Nosso problema então é entender se o uso dos aplicativos de comunicação utilizados por essas profissionais com foco na sua produtividade na verdade não estariam favorecendo ainda mais a precarização do trabalho dessas mulheres, dentro de um escopo maior

² Não apenas para mulheres, mas também profissionais do sexo masculino. Optamos por manter o termo no gênero feminino pois este é o nosso recorte de pesquisa.

do trabalho do gênero feminino, no mercado da Comunicação, levando em consideração particularidades de gênero que serão expostas ao longo desta dissertação, como resultados de nossa pesquisa.

Os estudos precedentes sobre mediação do fluxo de trabalho especificamente são praticamente inexistentes, o que nos levou a buscar fontes relacionadas que nos serviram de fundamental apoio para a construção desta dissertação. As áreas exploradas foram: mediação, cultura e sociologia do trabalho, gênero e trabalho, trabalho e tecnologia (especialmente "trabalhos de plataforma"), trabalho e alta performance, flexibilização do trabalho, ritmos circadianos, empreendedorismo e o discurso neoliberal sobre o indivíduo, sobrecarga de informações, precarização do trabalho, saúde e trabalho, além de, obviamente, os estudos sobre Comunicação e trabalho.³

Nossa hipótese inicial é que as profissionais se beneficiam da flexibilidade que o uso de tais aplicativos confere ao seu trabalho, ao mesmo tempo em que se sentem sobrecarregadas com o volume de mensagens e o tom usado na comunicação. Como veremos em seus relatos, muitas se sentem ansiosas antes mesmo de abrirem tais aplicativos para conferir as mensagens, "com medo do que possa estar ali". Podemos entender, então, que a relação com o outro, mediada por tais aplicativos, confere esse grau de aflição? Nossa pesquisa buscará respostas para questões diversas que possam surgir a respeito dessa indagação, que é essencialmente um problema de Comunicação.

Da mesma maneira, o uso exagerado de comportamentos de verificação por parte das profissionais têm invadido até mesmo as atividades em sua esfera pessoal, através da verificação de mensagens quando estão na presença de outras pessoas como, por exemplo, em um jantar em família ou entre amigos. Essa mediação conferida muda também a relação entre o seu tempo livre e o seu tempo de trabalho, dissolvendo quaisquer limites que ainda poderiam existir entre as suas vidas pessoal e profissional.

Os dados que apresentamos foram o resultado de uma pesquisa de campo realizada entre o final de 2018 e início de 2019 com 205 profissionais na área da Comunicação, envolvendo as áreas de Jornalismo, Publicidade, Relações Públicas e Rádio e TV. Todas essas mulheres residem no Brasil, em grandes cidades, e trabalham sob modelos variados de contratação (como PJ e CLT).

³ Mais detalhes sobre esse referencial teórico pode ser encontrado na bibliografia ao final deste documento.

As mulheres tiveram a oportunidade de responder perguntas abertas e outras fechadas. Todas as perguntas foram relacionadas ao uso de dispositivos e aplicativos, além do foco em sua rotina de trabalho e percepções pessoais.

Foram respondidas as seguintes perguntas: a mediação do fluxo de trabalho tem colaborado com a precarização da profissional de Comunicação? A facilidade na comunicação e a relação de trabalho 24/7 resolve ou potencializa tensões entre autonomia e exploração? Geram ansiedade? No que impactam na relação das mulheres com outras pessoas?

Os conceitos aqui abordados conversam com as tendências globais de expansão da agenda neoliberal, a crise estrutural do capital, a flexibilização do trabalho e os ditos “trabalhos de plataforma”. Todos esses cenários remetem ao nosso conceito de mediação por meio das múltiplas práticas realizadas com a entropia dos meios.

Portanto, o objetivo desta dissertação é revisitar os conceitos de mediação do ponto de vista sócio-construtivista, o trabalho imaterial e a precarização do *cibertrariado* (HUWS, 2017).

O interesse pelo tema nasceu da minha própria experiência. Publicitária por formação, sofri com os efeitos da sobrecarga de trabalho ao longo de minha carreira de quase duas décadas. Com o crescente uso de aplicativos, além do meu trabalho relacionado ao âmbito educacional na área do empreendedorismo e produtividade, nasceu a curiosidade de realizar esta pesquisa.

Em 2005, quando trabalhava no departamento de Marketing de uma empresa na área da saúde, esse foi o meu primeiro emprego formal em Comunicação. Eu era estagiária. Algumas vezes, tive episódios de crises enquanto caminhava pela rua – crises que, hoje, tenho o diagnóstico de terem sido crises de ansiedade. Após diversas ocorrências, na época, iniciei uma bateria de exames e consultas médicas que me trouxeram o (até então) surpreendente diagnóstico: crises de ansiedade e labirintite aguda, ambas causadas pelo excesso de estresse. Após um mês em casa, de cama, voltei ao trabalho da licença médica, convicta em não me deixar abater pelo estresse como antes. O ritmo de trabalho, no entanto, era o mesmo. Eu não era a mesma, porém, e isso me levou a um pedido de demissão um mês após o meu retorno, entendendo com tristeza que era o momento de buscar outro trabalho que me permitisse equilibrar melhor as atividades e cuidar da minha saúde.

A nova tentativa de emprego foi pior que a anterior. Fui contratada por uma agência de publicidade em que os selecionadores me deixaram claro que “não tinha hora para sair”. No primeiro dia de trabalho, fui apresentada aos meus novos colegas, e a frase de recepção em

todas as salas soava em uníssono: “meus pêames”. Depois de uma semana de trabalho intenso, em que fui obrigada a faltar quatro dias na faculdade devido ao trabalho e a necessidade de hora extra, sem qualquer respeito ao horário, pedi demissão. Para resumir a história, entre idas e vindas atrás de um trabalho com um ritmo melhor, apenas após um ano e meio desde o meu primeiro pedido de demissão eu consegui ingressar em uma agência de Publicidade com horário de trabalho menos agressivo, onde permaneci por dois anos. Foi quando aprendi que, mesmo trabalhando durante menos tempo ao longo de uma semana, publicitários ainda assim trabalham muito mais do que o considerado "normal" pela sociedade, mesmo que em uma época quando ainda não existia o *WhatsApp*. Comecei a me interessar por técnicas relacionadas à qualidade de vida, como a meditação, e à produtividade, como métodos conhecidos internacionalmente.

Quando saí dessa agência, estava disposta a mudar de profissão. Queria “tirar um tempo” para pensar e, trabalhando em modelo *freelance*, resolvi me casar e ser mãe. Quando o nosso filho tinha menos de um ano de idade, tomei a decisão de voltar ao mercado de trabalho, ao mercado das agências, e descobri uma nova dificuldade: além dos desafios já conhecidos de antes, agora eu precisava conciliar a minha vida profissional com a maternidade. Era frequente me sentir deslocada em um ambiente de trabalho em que fazer hora extra era considerado absolutamente normal e até desejável. Sair no horário estabelecido significava que você "não era comprometida o suficiente".

Estabeleci então um novo objetivo: voltar a trabalhar em uma agência interna, na área de Comunicação de uma empresa. O ritmo era pesado, mas não considerado tão "tóxico" quanto o das agências. Em poucos meses, com uma economia aquecida e oferta de empregos, consegui. Permaneci nesse trabalho durante três anos, até que resolvi fazer uma espécie de transição de carreira e trabalhar em outra área: a de treinamentos corporativos, justamente com foco na produtividade com qualidade de vida. Eu também tinha um *blog*, iniciado anos antes, onde compartilhava conteúdo criado sobre organização pessoal e equilíbrio entre as diversas áreas da vida – fruto do meu aprendizado e experiência nos anos anteriores. Iniciar uma nova jornada de estudos, capacitações e certificações alimentou ainda mais a minha vontade de mostrar que não era fácil, porém era possível ter uma relação mais gentil com o próprio trabalho. E, estudando e conversando com muitas pessoas sobre esses diferentes temas, eu resolvi consolidar os meus estudos e práticas profissionais através de uma pesquisa formal dentro de um processo acadêmico de mestrado. O resultado final desta primeira exploração acadêmica encontra-se nesta dissertação.

Nossa dissertação foi estruturada em três capítulos.

No primeiro deles, abordaremos pontos relevantes no que se refere ao uso curiosamente excessivo de termos como “ansiedade” nas diversas respostas às perguntas de nossa pesquisa.⁴ Também traremos elementos do mundo do trabalho atual que fazem com que a nossa pesquisa se localize dentro de um espectro maior do sistema em que estamos inseridos. Qual é esse espectro e quais suas consequências visíveis serão o tema desse nosso primeiro capítulo.

O segundo capítulo trata da experiência que as profissionais de Comunicação têm no que se refere a estarem sempre conectadas ou sentindo a necessidade de verificar e responder com rapidez as mensagens que chegam até elas nos mais variados horários do dia, da noite e até da madrugada, em dias comerciais ou aos finais de semana. De que modo o foco no indivíduo e na alta performance como discurso padrão no mundo do trabalho está afetando o ritmo de cada um de nós.

O terceiro e último capítulo, porém não menos importante, trará à tona questões específicas quando se fala no gênero feminino e o mercado de trabalho na Comunicação. Como as relações de gênero são essenciais à discussão de uma sociedade de classes, e como a docilização (FOUCAULT, 1979) do corpo e da mente da mulher através da necessidade de aceitar trabalhos e se sobrecarregar reflete essa sobreposição de poder.

Como parte deste processo introdutório, acreditamos que valha a pena relatar brevemente como se deu o processo da pesquisa de campo.

Inicialmente, buscamos mulheres na cidade de São Paulo que trabalhassem na área da Comunicação em modelo PJ de contratação. Os resultados dessa busca inicial mudaram os rumos de nossa pesquisa. Em primeiro lugar, e mais relevante, foi o fato de não ser possível conseguir o agendamento presencial das entrevistas com as profissionais. Os motivos alegados eram sempre os mesmos: falta de tempo, "estou na correria", "adoraria ajudar mas não consigo me deslocar", "peguei muitos jobs de uma vez", "este job entrou de última hora", entre outros semelhantes. Desse modo, resolvemos reajustar a rota, buscando realizar as entrevista virtualmente, sem a necessidade do encontro presencial. Ainda assim, as entrevistas foram canceladas antes ou de última hora, com a alegação dos mesmos motivos anteriormente citados. Após meses de tentativas frustradas nesse sentido, fomos para a nossa terceira tentativa, que foi a realização da entrevista através de um formulário virtual de texto (na ferramenta *Google Drive*) em que as mulheres poderiam acessar e responder dentro da disponibilidade de cada

⁴ A pesquisa não abordará o ponto de vista clínico e psicológico de tais afirmações – apenas seu efeito relacionado ao uso dos meios sob o olhar da Comunicação.

uma, com um prazo de até duas semanas. Esse modelo foi muito bem-sucedido e conseguimos os resultados de 205 mulheres para a nossa pesquisa.

O recorte final de público foram mulheres que trabalham na área da Comunicação, em modelo PJ e CLT, não apenas residentes em São Paulo mas em grandes cidades por todo o Brasil. A realização das entrevistas através de um formulário online também teve a vantagem de permitir que as mulheres se abrissem mais, o que poderia ser constrangedor caso estivessem presencialmente com a pesquisadora.

O formulário continha perguntas quantitativas e qualitativas. A pesquisa foi iniciada no segundo semestre de 2018 e foi finalizada no semestre seguinte, após todas as diversas tentativas de contato. Entendemos que a não disponibilidade das profissionais e a dificuldade de qualquer tipo de agendamento que não estivesse dentro de sua lógica profissional fosse considerado apenas "mais um compromisso que elas não poderiam abrigar em suas vidas", o que reforça a importância do tema explorado. Assim nossa pesquisa foi realizada e, os dados, analisados. Para preservar a privacidade de nossas entrevistadas, todos os nomes citados são fictícios.

Após os três capítulos seguintes, onde exporemos os resultados de nossa pesquisa de campo e análises, traremos uma proposta de conclusão para um trabalho de pesquisa que está apenas começando. Trazendo conceitos de mediatização levantados por Luís Mauro Sá Martino (2019) e Muniz Sodré (2002), associaremos os comportamentos das profissionais à lógica neoliberal de nosso tempo, assim como às tendências mundiais de flexibilização do trabalho que se refletem no mercado brasileiro da Comunicação.

1. "A OBRIGAÇÃO DO IMEDIATISMO NAS RELAÇÕES ME CAUSA DESCONFORTO": LEVANDO O TRABALHO PARA O LADO PESSOAL

A frase que abre este capítulo é de uma de nossas entrevistadas, Fabricia, cujo depoimento expressa uma experiência bastante relatada em todos os outros - como o limite entre a vida pessoal e a profissional se tornou tênue a partir da onipresença dos dispositivos com o propósito de verificar e responder mensagens:

“Porque sei que terei requisições de trabalho, pesquisa ou pessoais, todas em um aplicativo único como o whatsapp e a pressão em ter que dar conta de tudo, responder às pessoas que aguardam resposta e que por meio do recurso do aplicativo sabem que li as mensagens, gera uma grande ansiedade em ter que responder logo, mesmo não querendo ou não podendo por várias razões. A obrigação do imediatismo nas relações me causa desconforto.” (Fabricia B.)

A tentativa da humanidade de se igualar ao modo e rapidez de produção das máquinas parece guiar as mudanças no *modus operandi* do mundo do trabalho. Seja como ferramenta, seja como mito, a tecnologia, mesmo que produzida pelo homem, não deixa de causar espanto ou, como dizia Álvaro Vieira Pinto (2005), uma sensação de "maravilha" perante o novo, que nada mais é do que resultado de projetos de domínio sobre as forças naturais. A humanidade se maravilha em torno do seu próprio produto, sendo si própria fruto de uma curiosa forma de alienação camuflada de êxtase em torno da obra. (PINTO, 2005).

Uma vez acreditou-se que a evolução tecnológica faria com que nós gastássemos menos tempo trabalhando, deslocando-nos de um lugar para o outro, entre outras atividades. Pelo contrário - apenas nós pusemos a correr mais a fim de alcançar o ritmo das máquinas. O tempo nunca foi tão escasso. (WAJCMAN, 2015)

Mais do que amigas, *friends*. A tecnologia caminha lado a lado das mulheres trabalhadoras que buscam uma colocação profissional em início de carreira, já em sua maturidade, ou até mesmo com desafios comuns ao universo feminino, como o trabalho após o nascimento de um filho. Os avanços na tecnologia e seu uso para a facilitação das comunicação interpessoais e com fins produtivos, para o trabalho, facilitou e tornou complexas ao mesmo tempo as relações. O contato com o outro, seja um parceiro, colega, cliente ou gestor, pode ser motivo de frustração, ansiedade ou irritação, dependendo do que se espera em termos de conteúdo das mensagens através dos aplicativos. Também podem significar surpresa, alegria ou demonstrações de afeto, mas infelizmente esses casos foram poucos citados pelas nossas entrevistadas.

Podemos contextualizar o uso de aplicativos com foco no aumento da produtividade partindo da análise do neoliberalismo e a relação entre as empresas e os indivíduos. A agenda neoliberal traz a mídia como estruturadora ou reestruturadora de percepções e cognições (SODRÉ, 2002), sempre a serviço do capital. Seu projeto teve origem nas leis universais do capital (ADORNO, 2006). Trata-se de uma narrativa política pautada pela ideologia norte-americana, sustentada pelo fascínio da tecnologia e do mercado (SODRÉ, 2002). Não se trata exatamente de um programa de doutrinação linear, mas sim da construção de cenários que as mídias criam através de dramas, espetáculos e entrevistas, que trazem o que o indivíduo deve ou não fazer (SODRÉ, 2002). A tendência do neoliberalismo na indústria cultural é a de deixar o caminho livre aos homens mais capazes, mais competentes (ADORNO, 2006). No caso do mundo do trabalho, isso é ainda mais evidente, visto que os trabalhadores - e as trabalhadoras - têm papel ativo na condução desse modelo de sociedade que depende do impulso individual. Como se sabe, a adesão consciente do cidadão à normatividade da Ordem é decisiva para a estabilização das formas contemporâneas de poder. A mídia assume, então, lugar estratégico. (SODRÉ, 2002). Se o trabalho é construído em formato midiático, o que podemos dizer das relações de trabalho?

É no mundo online onde as interações acontecem e refletem no offline. Não existe separação. Não há como não levar o online para o offline, assim como não há como não levar o trabalho para o lado pessoal. O telefone celular, especialmente o *smartphone*, dispositivo praticamente onipresente, intermedia a troca de mensagens e facilita as atualizações em qualquer plataforma que esteja “na nuvem”. Muitas vezes, o tempo de resposta pode significar a conquista (ou não) de um “job”, o que por sua vez interferirá no faturamento mensal da profissional e, por fim, em suas preocupações e estado de espírito de modo geral. Estamos falando de um cenário onde mais de 13 milhões de brasileiros estão desempregados e mais de 40% da força de trabalho atua informalmente (dados revelados pelo IBGE em setembro de 2019), ou seja, sem carteira assinada e direitos trabalhistas assegurados. É o grande momento dos trabalhos e aplicativos “de plataforma”, o trabalho ocasional, os trabalhos por resultados e metas, a disponibilidade para que se tente com sorte obter o privilégio da servidão. (ANTUNES, 2018). É nesse cenário que se inserem as profissionais do mercado da Comunicação que buscam obter seu sustento e faturamento através de trabalhos que muitas vezes são mediados apenas através de aplicativos de mensagens como o *WhatsApp*.

Afinal de contas, em um cenário precarizado, praticamente sem garantias trabalhistas, abrigar qualquer tipo de demanda de trabalho, independente do volume e do quanto

isso prejudicará seu tempo livre (ADORNO, 2009), é simplesmente mandatório. Dessa decisão nasce a sobrecarga e, com ela, a pressão, a ansiedade, o medo e outros efeitos que serão abordados ao longo desta pesquisa.

Não existe outra maneira de iniciarmos esta discussão senão deixando as próprias protagonistas descreverem a sensação. Trazemos alguns fortes depoimentos obtidos em nossa pesquisa de campo que darão o tom deste texto.

Entendemos que a tecnologia, de muitas formas, facilita e otimiza os processos de trabalho e as relações sociais. Em nossa pesquisa de campo, no entanto, nos deparamos com uma realidade que traz consequências que não puderam ser ignoradas.

Reforçamos que todos os nomes são fictícios para preservar a privacidade das entrevistadas. O depoimento a seguir é um dos mais fortes que recebemos e que mostra um pouco da rotina da profissional e a relação através dos aplicativos.

“Acho que (a ansiedade) foi desenvolvida durante o meu último emprego, quando meu chefe me mandava mensagem constantemente pedindo para que eu fosse à sala dele ou para que eu resolvesse problemas com urgência (tanto dentro quanto fora do meu horário de trabalho). E muitas vezes ele mal dava tempo para que eu respondesse, mandava:

"Oi
Bom dia
Venha aqui na minha sala"

Eu lia, saía correndo e tentando responder no meio caminho e ele já começava a me ligar ou a mandar a secretária dele atrás de mim.

Eu sou jornalista e trabalhava com assessoria unicamente dessa empresa. Executei uma campanha gigantesca para o dia dos pais e só faltava concluir para publicar no domingo. No sábado, na véspera, fui ao shopping comprar um presente pro meu pai. Eis que eu não percebo o telefone vibrar e quando vejo tem várias mensagens dele (meu chefe) e ligações, fico logo preocupada achando que era algo grave. Mas era só birra dele querendo que eu fizesse uma publicação com URGÊNCIA (que na verdade era totalmente irrelevante) e brigando porque eu não tinha me atentado a isso. Fiz o que ele mandou e comecei a chorar e ter uma crise de enxaqueca no meio do shopping. Fui embora totalmente frustrada por não comprar o presente do meu pai.

Cheguei em casa, tentei editar o material da campanha, mas só conseguia tremer, chorar e passar mal sentindo taquicardia e falta de ar. Dormi a tarde e a noite inteira, acordei só às 4h da manhã e fui correndo editar o material pra enviar. Ele amou a campanha. Mas pra mim não adiantou muito, porque o estrago no dia anterior foi maior. E foram várias as vezes que coisas assim aconteceram. Trabalhei muito isso na terapia e tive, inclusive, que fazer intervenção medicamentosa com psiquiatra.” (Nádia A.)

Há diversos depoimentos similares, tais como o de Carla, que usa a palavra "medo" para descrever a sensação que tem antes de abrir o aplicativo de mensagens:

“Fico ansiosa ao enviar mensagens esperando a resposta imediata, comportamento que os principais serviços de mensagem nos condicionaram a ter nos últimos anos. A gente esquece que a tecnologia é instantânea, mas não as pessoas. Quando abro, fico com medo de ter mensagens que eu possa ter deixado passar despercebida, principalmente no trabalho.” (Carla F.)

O depoimento de Marta demonstra o incômodo sentido no recebimento de mensagens com foco profissional pelo aplicativo *What'sApp*. O interessante é que ela cita também o e-mail, mostrando que não é apenas o aplicativo no celular que traz o sentimento citado, mas as relações desenvolvidas através dos aplicativos de mensagens de modo geral:

“Normalmente o que me causa ansiedade é esse tipo de problemas, alterações, pedidos de última hora, pedidos sem noção... Hoje basicamente uso meu whatsapp pra feedback de trabalho, então quando vejo a notificação ali já me sinto um pouco incomodada com esse tipo de possibilidades. Em relação ao email o que me causa ansiedade é precisar de uma resposta para dar continuidade ao trabalho e o cliente não responder... Mas também estou aprendendo a lidar com isso.” (Marta S.)

Os depoimentos acima são uma pequena fração da pesquisa realizada com 205 mulheres da área de Comunicação referente ao uso de aplicativos de comunicação com foco em produtividade, seu fluxo de trabalho e sua relação com os dispositivos e as tecnologias digitais.

Perguntadas sobre a observação de sentimentos de ansiedade antes de acessar suas caixas de entrada de mensagens, 77% das mulheres responderam que sim, já se sentiram ansiosas no momento imediatamente antes ou durante o acesso. Os motivos são variados. Desde a continuidade de relações ditas "tóxicas" com chefes ou clientes, até cobranças referentes a trabalhos em horários considerados inoportunos.

A não verificação das mensagens, no entanto, parece causar efeito pior: 65% delas disseram que dependem da resposta rápida às mensagens que chegam para ter a possibilidade de alguma remuneração que pague suas contas ao final do mês. Logo, caso não respondam um cliente ou o chefe, seja o horário que for, isso pode significar perda relevante de faturamento para aquela profissional ao longo de um mês inteiro. Em um cenário de desemprego e incertezas, as profissionais não podem "se dar ao luxo" de recusarem a resposta a tais mensagens. O chamado trabalho intermitente, conhecido como *zero hour contract*, caracteriza-se por contratos que não têm determinação de horas - os trabalhadores, ou trabalhadoras, em nosso caso, ficam à disposição esperando as demandas chegarem, recebendo nada de remuneração caso não sejam demandadas. (ANTUNES, 2018). Portanto, não é de estranhar o ato de submeterem-se a condições de trabalho que dependam de tais relações. Não parece haver muita escolha perante a necessidade.

Além do relato de sentimentos de ansiedade, a palavra “medo” foi citada por várias delas, como no caso de alguns depoimentos a seguir. Adriana relata como sente medo ao ler mensagens ou se deparar com problemas:

“"Medo" de ler alguma mensagem me cobrando algo ou que eu tenha que pensar em uma resposta num rápido período de tempo. "Medo" de dar de cara com algum problema.” (Adriana S.)”

Carla cita que os aplicativos e o uso que fazemos deles nos últimos anos podem ter nos condicionado a desenvolver esse comportamento de resposta rápida:

“Fico ansiosa ao enviar mensagens esperando a resposta imediata, comportamento que os principais serviços de mensagem nos condicionaram a ter nos últimos anos. A gente esquece que a tecnologia é instantânea, mas não as pessoas. Quando abro, fico com medo de ter mensagens que eu possa ter deixado passar despercebida, principalmente no trabalho.”(Carla F.)

É interessante observar a escolha de palavras utilizadas pelas nossas entrevistadas. No trecho a seguir, Andréa relata o que espera sempre que recebe uma notificação de nova mensagem:

“Na maioria das vezes tenho medo de ser alguma bronca por algo de errado que eu possa ter feito no trabalho. Sempre penso no pior.” (Andréa G.)

O depoimento de Nádia, abaixo, associa o comportamento imediatista de resposta à corrida da alta performance, ao citar o motivo pela qual se sente aflita se demorar ao responder alguma mensagem com algum "problema":

“Porque muitas vezes os aplicativos de mensagens passam essa ideia de resolver tudo imediatamente, então eu tenho medo de demorar muito para ler e responder alguma mensagem e acabar acontecendo um problema que eu deveria ter resolvido antes.” (Nádia P.)

A lei da eficácia é intensificar os esforços e os resultados e minimizar os gastos inúteis. Fabricar homens e mulheres úteis, dóceis (FOUCAULT, 2014), dispostos ao consumo - fabricar o homem ou a mulher eficaz. (DARDOT, 2016). Trata-se de ver em cada pessoa o sujeito ativo que deve participar inteiramente, engajar-se plenamente, entregar-se por completo à sua atividade profissional - o empreendedor do século XXI. O sujeito unitário é o sujeito do envolvimento total de si mesmo. (DARDOT, 2016) Ele deve trabalhar para sua própria eficácia, para a intensificação de seu esforço, como se essa conduta viesse dele próprio, como se esta lhe fosse comandada de dentro por uma ordem imperiosa de seu próprio desejo, à qual ele não pode resistir. (DARDOT, 2016)

O uso de medicamentos para combater a ansiedade também foi citado por algumas profissionais.

“Ao longo dos anos de trabalho desenvolvi uma ansiedade que hoje controlo com medicamentos. Sempre fico apreensiva em abrir as mensagens e ter algo relacionado ao trabalho, de forma negativa.” (Ariel B.)

Uma das características do cenário atual é não apenas o discurso neoliberal como como o indivíduo vê a si mesmo. Em vez de prestar serviços, a trabalhadora precisa se ver como uma empresa que tem as outras como suas clientes. Ela fala, se relaciona e se desenvolve como se efetivamente fosse uma empresa de si mesma. O contrato de trabalho modifica-se tanto a ponto de ser abolido dentro das relações salariais. Como o trabalho se tornou um “produto” que pode ser comprado ou vendido, com meios para ser mensurado, ele passa a ser tratado como um “resultado” - logo, as empresas compram o resultado, e não apenas o tempo de trabalho do indivíduo medido através de horas que configuram vínculos trabalhistas. (DARDOT, 2016) Caráter e personalidade afirmam-se como o sujeito se conduz, age ou produz. (SODRÉ, 2002)

Assim como Rosa (abaixo), foi muito comum o uso do termo "estresse" em todos os depoimentos coletados por nossas entrevistadas:

“Acredito que a maior parte da ansiedade é devido a apreensão de ter recebido algum e-mail ou mensagem sobre um problema gigante o qual sei que provavelmente geraria muito stress.” (Rosa S.)

Existe uma valorização da concorrência e da empresa como forma geral da sociedade, além do papel da empreendedora como potencializadora do sujeito econômico (DARDOT, 2016). A trabalhadora é sujeito de si mesma - deve ser responsável por sua própria capacitação e gerenciamento de sua carreira. Se não conseguir sozinha, pode contar com serviços de *coaching*, amplamente oferecidos no mercado - e pagos, obviamente, de seu próprio bolso. Além disso, a lógica neoliberal impõe uma atitude de competição e rivalidade perante os outros. Por exemplo, dentro de alguns aplicativos de produtividade, existem painéis que demonstram quem concluiu mais tarefas, atualizou mais suas demandas e projetos. Essa pessoa poderia ser considerada mais produtiva que as demais e, portanto, mais competitiva e “pró-ativa” perante os desafios da equipe, que muitas vezes já trabalha de maneira enxuta. Seu motor inicial é simplesmente uma espécie de aspiração vaga a uma condição melhor (DARDOT, 2016).

“Produtividade” é um conceito relativo ao que se produz, ao que é produtivo, e também está relacionado aos meios de produção e os recursos empregados para tal produção. Desde a pré-história, o homem já modificava matérias-primas, transformando um pedaço de

pedra e de madeira em um machado, por exemplo. Com o passar dos séculos, as necessidades e habilidades humanas foram mudando e, com elas, a maneira de produzir as coisas.

No início do século XX, com o Fordismo, o termo passou a ser amplamente utilizado para se referir aos meios de produção e sua associação ao ritmo de trabalho, considerado em série. O conceito de “produção em massa” surge para definir o que significa produzir em larga escala um volume enorme de mercadorias.

Em 1950, a Comunidade Econômica Européia passou a designar “produtividade” para se referir à administração dos diversos recursos que envolviam os meios de produção, tais como matérias-primas, funcionários etc. Nessa época, já era comum associar o conceito de produtividade ao aproveitamento do tempo, mas sempre com foco na maior produção – quanto mais produzia-se em menos tempo, melhor e mais produtivo o sistema seria.

Durante os anos 1970, a estratégia Toyotista de “empresa enxuta” tomou conta do mercado e dos métodos de produção, trazendo metodologias como o uso do “kanban” para entregas “just in time” - a produção sob demanda, fazendo utilização otimizada dos recursos disponíveis. Este seria apenas um nome mais delicado para a flexibilização das atividades do trabalhador, que abrigaria novas funções que não pelas quais ele foi contratado. (ANTUNES, 2008)

Esse modelo seguiu durante os anos 1980 e, hoje, em todo o mundo vemos a implementação de uma estratégia neoliberal que está resultando na precarização do trabalho em diversas frentes, especialmente com a diminuição dos direitos trabalhistas e a tendência ao trabalho chamado de “intermitente” - os trabalhadores atuam sob demanda e, se não tiverem “chamadas”, não trabalham e não recebem salário. Esse cenário é bastante comum no Brasil, especialmente o que estudamos especificamente para esta pesquisa.

Em um ambiente hostil como esse, a competitividade é aflorada. O indivíduo, cada vez mais sozinho em seu dia a dia de trabalho, não tem a mesma possibilidade de se reunir e reivindicar seus direitos trabalhistas. Muitas vezes trabalhando em modelo home-office, se sujeita a uma rotina de trabalho 24/7 (CRARY, 2016) em que mostrar resultados é o mais importante. No caso das mulheres na Comunicação, muitas vezes isso se alia a atividades domésticas e de cunho maternal, quando há filhos envolvidos.

Dentro dessa realidade, e com o avanço diário da tecnologia, surgem os programas e aplicativos de comunicação com foco em produtividade, cuja função é justamente a de gerenciar as demandas dessa “trabalhadora do conhecimento”. Em nossa pesquisa, observamos que a maior parte do fluxo de demandas que essas profissionais precisam gerenciar é realizada

através dos aplicativos de mensagens, como *WhatsApp* e *Facebook Messenger* (mais citados). Em um ambiente virtual onde a trabalhadora administra suas tarefas e projetos, o compartilhamento com a equipe - e a vigilância do que está sendo realizado - é simplesmente parte de sua realidade.

Os limites entre trabalho e lazer são cada vez mais tênues. A lógica da propaganda em favor de um sistema se aplica não apenas no conteúdo cultural produzido, como no conteúdo voltado à atuação profissional que sustenta o discurso do empreendedorismo - lógica neoliberal atual para o meio de atuação da profissional “de sucesso”. Suas horas de descanso devem ser voltadas à capacitação profissional. “Não dá folga a ninguém, tanto no trabalho quanto no descanso, que tanto se assemelha ao trabalho” (ADORNO, 2006). Sem vínculo empregatício, a capacitação profissional da trabalhadora não é promovida por qualquer empresa, mas por ela mesma, caso queira se destacar no mercado de trabalho. Claro que tal capacitação deve ser alternada com as atividades profissionais, o que ocasiona um aumento no número de tarefas no cotidiano. A solução é integrar-se a essa realidade como modo de sobrevivência no mercado de trabalho. Segundo Baudrillard (2011), essa distração do pensamento, esse “tempo morto” do ser humano, ele toma de seu tempo disponível, enquanto o computador não desperdiça um único segundo. Esse ponto é importante. Os aplicativos de mensagens então mantêm a ideia de atualizações e controle 24/7. O preço a se pagar é a disponibilidade imediata para reagir às demandas. Como veremos em diversos depoimentos, uma vez que o cliente envie uma mensagem, a profissional se sente na obrigação de responder, não importa o horário, pois isso pode fazer a diferença entre ela ter aquele “job” ou não. Além das relações profissionais, o *smartphone* se apresenta como um dispositivo multitarefa, com acessos a diversos tipos de informações, uma vez em mãos. Como diz Crary (2016), “graças à infinidade de conteúdo acessível 24/7, sempre haverá on-line algo mais informativo, surpreendente, engraçado, divertido, impressionante do que qualquer outra coisa nas circunstâncias reais imediatas.”

No depoimento de Gabriela, há uma referência à “FOMO” (“*fear of missing out*”, ou “medo de estar perdendo alguma coisa, alguma informação”), também comum em outros depoimentos coletados de nossas entrevistadas:

“Sempre acredito que quando fico longe do celular aconteceu algo terrível enquanto não estava conectada.” (Gabriela F.)

1.1 Mídiação do fluxo de trabalho

Qual é a minha próxima ação? Qual o resultado desejado? Quem é o responsável por esta demanda? Qual a última atualização deste projeto? Em um dia de trabalho, tais perguntas são comuns. De acordo com o descritivo de alguns aplicativos, cujo propósito é aumentar a produtividade, você pode ter essa resposta sem precisar perguntar às próprias pessoas. Segundo Sodré (2002), trata-se do “bios midiático”, aquele que representa um quarto âmbito existencial dentro dos três níveis de existência na Pólis segundo Aristóteles - onde predomina a esfera dos negócios, porém com a qualificação própria da tecnocultura, e onde o ser existe em conjunto com as mídias. O indivíduo, enquanto trabalhador, atua nessa forma de vida, nessa ambiência, denominada mídia. Ele mesmo sendo suscetível a se converter em uma realidade midiática. Ao criar cenários reais dentro do virtual, ele cria uma representação, um espectro da sua atividade profissional. Estamos falando sobre a mídiação do fluxo de trabalho.

A mídiação pode ser entendida como uma extensão societária do design estético das mercadorias, que simula ou virtualiza relações sociais. O indivíduo se representa abstratamente e contribui com uma representação fantasmática da sua coletividade (SODRÉ, 2002). Ao criar uma nova tarefa a ser gerenciada, dentro de um aplicativo, o trabalhador utiliza um perfil virtual, sua conta pessoal, para criar e administrar aquela demanda. Cada nova atualização pode ser notificada e acompanhada pelos seus pares. O mesmo vale para os aplicativos de mensagens, que em sua maioria são acessados não apenas através de contas pessoais da trabalhadora, como também de seus próprios dispositivos.

Segundo Hjarvard (2014), o termo "mídiação" se mostra limitado ao processo de comunicação propriamente dito, razão pela qual precisamos de outro termo - "mídiação" - para denotar essa transformação estrutural de longo prazo e larga escala das relações entre os meios de comunicação, a cultura, a sociedade e, por que não, do próprio trabalho.

É importante citar que, em nosso entendimento, o processo de Comunicação transcende o campo midiático, trazendo à tona um novo modo de ser no mundo representado pela mídiação da sociedade. (GOMES, 2006).

Quando um membro da equipe acessa o painel de controle em tais aplicativos, visualizando todas as tarefas, demandas e projetos em andamento, ele consegue ter um panorama geral do trabalho que vem sendo executado pela equipe. Através de sua conta pessoal, ele mesmo pode fazer novas inclusões e atualizações, parte da engrenagem que mantém o sistema funcionando. Quando essa funcionalidade não está presente em algum aplicativo

específico que apresenta esse "painel de controle", o controle de status dos projetos e demandas é feito através do chamado "follow-up" por aplicativos de mensagens. O gestor ou o cliente faz um acompanhamento contínuo das demandas solicitadas aos trabalhadores e, no nosso caso, às comunicadoras responsáveis pelos "jobs" - elas mesmas sendo responsáveis por responder dúvidas sobre tais projetos a qualquer horário do dia e também precisam atender as demandas que chegam a todo momento sob o risco de serem deixadas de lado frente a outro profissional que "atenda mais rápido".

Existe ainda a necessidade latente de resposta mesmo quando não há disponibilidade. Muitos aplicativos de mensagens mostram quando um usuário está online - e ele pode estar por diversas razões, inclusive pessoais. Mas, ao estarem em status online, se enquadram em uma condição de disponibilidade muitas vezes enganosa, porém que traz onerosas consequências a cada uma das profissionais.

O depoimento de Tatiana (abaixo) traz a curiosa observação de que o imediatismo dos aplicativos pode trazer a impressão de que estamos disponíveis o tempo todo:

“Atualmente os apps não te dão a opção de estar online sem aparecer online. O que dá uma falsa impressão de que estamos disponíveis a todo tempo. A maioria dos apps avisa quando a mensagem é visualizada. Isso acarreta numa ansiedade gigante tanto pelo tempo de resposta sua ou do outro, se a resposta não é imediata constatamos que fomos ignorados, ou a pessoa não gostou do "tom" usado, possíveis mal entendidos e tal.” (Tatiana F.)

Também vale a pena citar o caráter interativo dos aplicativos. Conforme afirmado por Crary (2016), o papel de espectador é uma ideia antiquada. "É um tempo valioso demais para que não o alavanquemos com diversas fontes de solicitação e escolhas que maximizam as possibilidades de monetização e garantem a acumulação contínua de informações a respeito do usuário", o que contribui com o aspecto da vigilância também.

Segundo Sodré (2002), podemos entender como *ethos* a consciência atuante e objetivada de um grupo social onde se manifesta a compreensão histórica do sentido de existência, com interpretações simbólicas do mundo, e que traz portanto a instância de regulação das identidades individuais e coletivas. Costumes, hábitos, regras e valores são os materiais que explicitam a sua vigência e regulam, como se fossem uma segunda natureza, o senso comum.

Vale dizer que a esfera midiática é hibridizante e não atua sozinha. Não se trata apenas da exposição de um indivíduo ou fato na mídia, e sim a apelação de todo um arsenal de identificações entre a imagem e a audiência a fim de se obter efeitos não apenas projetivos

como também o reconhecimento narcisístico de si mesmo no espelho tecnocultural. A imagem publicitária adquire valor coletivo. (SODRÉ, 2002). A publicidade e a indústria cultural caminham juntas (ADORNO, 2006). A profissional acaba utilizando seus diversos perfis em redes sociais para se projetar como indivíduo de sucesso, tornando sua *timeline* um desfile de troféus em que o palco é o espetáculo e o capital seu investidor.

Em muitos casos, os aplicativos de produtividade substituem as relações presenciais, pois o gerenciamento de todo o fluxo de trabalho pode ser realizado através deles. Esse novo modo de se relacionar entre a equipe está constituindo algumas tendências frente ao mercado de trabalho. Mas quais seriam elas?

1.2 Precarização do trabalho

A liberdade de mercado e a não intervenção do Estado proporcionam ao indivíduo a capacidade de gerenciar a si mesmo. Sem o apego a regras e limitações causadas pela legislação trabalhista, o trabalhador poderia aproveitar melhores oportunidades e contribuir com a formação de seu próprio mercado. Segundo Dardot (2016), “a pura dimensão do empreendedorismo e a vigilância em busca das oportunidades profissionais são uma relação de si para si mesmo que se encontra na base da crítica à interferência”. Não precisamos do Estado - nos auto-governamos e nos auto-legislamos. Existe um amplo espaço onde é construída a dinâmica da livre escolha. O próprio jogo da concorrência seria tempero suficiente para esquentar as relações entre os indivíduos, que podem ser realizadas agora através de aplicativos. Em um cenário onde o mais produtivo, o que trabalha mais, vence, ser o primeiro a atualizar seu “status” e o “status” das tarefas é uma premissa essencial. Toda essa harmonia de imposição ideológica é orquestrada pelos gerentes, os *managers* (ADORNO, 2006).

As comunicadoras agora não apenas são trabalhadoras, mas empreendedoras que passam a defender o modelo econômico que proporciona a possibilidade do empreendedorismo - por consequência, o próprio capitalismo. Alguns dos entraves que eram como obstáculos ao desenvolvimento do capitalismo seriam removidos através dessa defesa - especialmente no que diz respeito à legislação trabalhista. Sem a intervenção do estado, a “empreendedora” conseguiria atuar livremente e deixar quem quisesse trabalhar simplesmente “realizar o seu trabalho” sem o medo de ser autuada pela lei. Com a dificuldade no reposicionamento profissional das mulheres que se tornaram mães, o modelo do empreendedorismo surge como uma tentativa desesperadora porém factível de buscar o seu sustento e o da sua família através de "jobs" e outros trabalhos sem garantias trabalhistas.

A lógica neoliberal se baseia no mito (BAUDRILLARD, 2011) do empreendedor bem-sucedido. Essa construção individual é mostrada como o caminho da profissional de sucesso, “expondo repetidamente o objeto de desejo” (ADORNO, 2006). O empreendedorismo forma o sujeito que gerencia a si mesmo não apenas no âmbito do trabalho, como em sua vida pessoal. O indivíduo deve buscar sempre sua melhoria contínua, como se fosse ele mesmo uma empresa. Isso envolve uma análise crítica de sua performance nas diversas áreas de sua vida, em busca de aperfeiçoamento. Não que as mulheres precisem de uma cobrança extra. Segundo Dardot (2016), o empreendedor é um mediador entre o conhecimento e a execução. É dele o papel do desenvolvimento de uma nação pois, afinal, ele é responsável pelo sucesso da sua empresa e, portanto, da prosperidade de seu país. O fracasso de um país, logo, seria resultado do fracasso de seus indivíduos, que não se esforçaram e não foram produtivos o bastante. No caso das mulheres, a responsabilidade adicional cai também mediante a criação dos filhos, educados para a sociedade, como se tal responsabilidade coubesse apenas às mesmas.

Vale citar que apenas os "bons" empreendedores, as “empresas” de sucesso, conseguem manter o rumo. São os empreendedores bem-sucedidos, experientes, com boas histórias de superação para contar e inspirar outros sujeitos a fazerem o mesmo. A empresa individual é o palco de tais realizações. Os aplicativos de comunicação, intermediando mensagens em suas relações de trabalho, representam um tom de rapidez e agilidade em todos os processos, fazendo com o imediatismo - traduzido como eficiência - se torne a regra. Quem não se encaixa nessa rapidez de tempo de resposta, é provavelmente porque não é produtivo e não está se esforçando o suficiente.

A agilidade é citada por diversas de nossas entrevistadas, como no caso de Viviane, abaixo:

“Pelo mistério de não saber o que vem e pela cobrança de ter que trabalhar uma resposta, por vivermos numa sociedade já inserida pelo pensamento de que os meios eletrônicos significam uma agilidade, me deixa aflita ter que manter esse estigma.” (Viviane M.)

Vale citar o processo de formação desse novo sujeito neoliberal, resultado de uma construção iniciada ainda durante os anos 1970, através de estratégias para tornar a empresa mais enxuta e, portanto, visar o aumento da produtividade individual como um fator de sucesso para o indivíduo dentro da empresa. Esse novo sujeito seria o trabalhador “pró-ativo”, “otimizado”, “eficaz”, “voltado para resultados”. De fato, trata-se de um discurso que, há muito mais tempo (precisamente a partir do século XVII), induz quem é o homem e o que ele deve fazer - seu trabalho, ser o provedor, animal produtivo e consumidor. Esse discurso sofreu

modificações nos últimos três séculos, mas inegavelmente serviu como base para a construção do sujeito neoliberal que temos hoje - um indivíduo que deve engajar-se plenamente, entregar-se por completo à sua atividade profissional. (DARDOT, 2016).

A trabalhadora é transformada em mercadoria (MARX, 2013). Transferindo os riscos do mercado auto-regulador para os indivíduos, as empresas não precisam mais se comprometer a trazer garantias. Se a profissional fracassar, foi por única e exclusivamente sua atuação falha. "No mundo do trabalho, as experiências com as mudanças advindas das tecnologias, dos fluxos globais de informação e dos processos de comunicação trazem toda espécie de contradições." (FÍGARO, 2008)

E vale sempre lembrar que diferentes empresas trazem diferentes códigos sociais. Uma vez trabalhando para diversos clientes ao mesmo tempo, a trabalhadora de Comunicação se vê em uma difusão de culturas e formas de se comunicar, que fatalmente se refletirão em seu trabalho.

A trabalhadora como empreendedora de si mesma deve então ser responsável pelo seu sucesso ou fracasso. Ele passa a encarar seu fluxo de trabalho como se realmente estivesse em um processo de produção, e por isso busca estratégias que possam “otimizar” o seu fluxo. É aqui que entram os aplicativos. Os aplicativos voltados à produtividade pessoal, da empresa ou de equipes, funcionam como grandes painéis de controle onde é possível controlar o andamento das diversas demandas, processos e projetos profissionais. A equipe pode interagir dentro daquele contexto e gerar novas atualizações sobre o andamento de cada um dos processos que se encontram. Quando não implementados, os aplicativos de mensagens os substituem, trazendo um fluxo intenso de mensagens e demandas que se perdem em uma *timeline* de conversas.

Lúcia, uma de nossas entrevistadas, relata como é a rotina de necessidades associadas à verificação para garantir que esteja tudo sob controle:

“Porque fico pensando em todos os projetos em andamento, se as respostas já estão ali, se existe algum problema, algo urgente, então só fico bem quando abro e vejo que está tudo nos conformes.” (Lúcia K.)

Apenas para servir como exemplificação, vale citar que alguns aplicativos com foco em produtividade (gerenciador de tarefas), como o *Todoist* (da empresa Doist), fornecem formas de recompensa virtuais para o trabalho “bem feito”. A cada nova tarefa concluída, o sistema gera pontos que, quando acumulados, levam você a diferentes níveis de classificação dentro da plataforma. Esse sistema de gamificação é chamado de “carma” e demonstra para o

indivíduo e para os seus pares qual a sua posição dentro daquela ferramenta. De “iniciante” a “iluminado”, a classificação passa por outros degraus como “profissional”, “especialista” e “mestre”. Este é apenas um exemplo do tipo de aplicativos que existem e que são utilizados em agências de publicidade ou por profissionais de Comunicação. Todas as ferramentas possuem seus próprios recursos e discursos motivacionais similares. Entendemos que não faz parte de nosso escopo nesta pesquisa o aprofundamento nas mesmíssimas, visto que, nas entrevistas, não foram apresentadas como problemáticas, e sim os aplicativos de mensagens - nosso foco.

Segundo Baudrillard (2011), sempre há, por trás da aparente inocência da técnica, um interesse de rivalidade e de dominação. O homem encontra-se preso à utopia de um homem superior a si mesmo, em que precisa vencer para salvar a própria pele. O jogador é mortal - somente as regras do jogo são imortais. O indivíduo, já competitivo e alimentado pela lógica da concorrência de mercado, torna-se ainda mais motivado a executar um número maior de tarefas, a fim de demonstrar ser o mais capacitado e produtivo de todos, quiçá admirado entre seus pares por sua eficiência, chamado de “mentor”. O trabalho transforma-se em um veículo privilegiado da realização pessoal: se bem-sucedidos profissionalmente, farão da própria vida um sucesso particular, pois o bom trabalho, ultrapassado o estatuto passivo do assalariado de antigamente, garante autonomia e liberdade. (DARDOT, 2016).

“As novas tecnologias apóiam e coincidem, em termos econômicos, com a extraordinária aceleração da expansão do capital” (SODRÉ, 2002). Toda repetição padronizada de uma ação implica também intervenção e controle da temporalidade, o que afeta o modo de presença do tempo no *ethos*. Por isso também a moderna organização técnica da produção capitalista sempre operou sobre a rotina de trabalho. A lógica taylorista do tempo métrico previa o cálculo minucioso do tempo do trabalhador em toda parte da fábrica. No Fordismo, a divisão técnica do trabalho mediante uma rígida hierarquia piramidal preconizava a reorganização das funções rotineiras. E se contemporaneamente (nos tempos da especialização da dita “flexível”) a rotina perde lugar na produção, certamente ressurgirá, com todo o vigor da mídia, no consumo, como figura de um novo tipo de intervenção social na temporalidade. A própria recepção ou consumo dos produtos midiáticos apresenta-se como atividade rotineira. Para o mercado, o que importa, o que caracteriza a essência da moral midiática, é simplesmente comprar e vender. (SODRÉ, 2002) O trabalhador como mercadoria se vende ao acessar um painel de controle de produtividade através de um perfil pessoal que descreve que ele representa naquele ambiente. Ao ser desligado da empresa, sofre o efeito do “logoff” em nível físico. Todo o conhecimento colocado dentro do aplicativo fica com a empresa.

Vale lembrar que, na maioria dos casos, as trabalhadoras utilizam seus próprios dispositivos celulares e contas pessoais para gerenciamento de demandas e mensagens, o que diferencia do caso das contas profissionais em que podem simplesmente ser "desligadas".

Quando uma pessoa, um ato, uma informação, se virtualizam, eles se tornam não presentes, se desterritorializam (BAUDRILLARD, 2011). Trata-se da ideia de inteligência coletiva - a sincronização substitui a unidade de lugar e a interconexão. Tudo pode ser qualquer coisa. O trabalho na Internet se modifica continuamente - se você posta alguma informação, você atualiza o seu trabalho. Quando eu recebo um e-mail, minha caixa de entrada sofre uma atualização. A possibilidade de enviar e receber e-mails é uma virtualização. Quando o trabalhador lê um e-mail, ele se torna real. A virtualização questiona a identidade. Você pode ser várias coisas ao mesmo tempo.

1.3 Tempo livre?

Se a descoberta da eletricidade revolucionou a maneira como o ser humano se relacionava com a natureza (FOSTER, 2017), o acesso 24/7 (CRARY, 2016) também tornou confusos os hábitos e comportamentos de verificação e resposta às mensagens, mesmo as profissionais, que teoricamente deveriam obedecer um suposto horário comercial.

Aplicativos podem funcionar como dispositivos de lembretes daquilo que não podemos nos esquecer - isso inclui tanto uma demanda de trabalho como "colocar a roupa para lavar", pois ambas as atividades fazem parte do grande contexto "trabalho" no cotidiano feminino. O trabalho doméstico não desapareceu, e sua desvalorização - financeira e de outros tipos - continua a ser um problema para muitas de nós, fazendo do trabalho assalariado uma verdadeira libertação. (FEDERICI, 2019)

Os horários se misturam, como no depoimento de uma de nossas entrevistadas, Rafaela, que costuma trabalhar no período noturno e permanece com seu celular:

“Em parte eu espero por boas notícias (resoluções, conclusões, propostas), e isso gera ansiedade e expectativa. A cada notificação, me vejo torcendo para que seja a mensagem que quero. Como a minha rotina de sono não é a tradicional (sou mais produtiva à noite e durmo muito tarde) e as mensagens chegam no horário comercial, é comum me ver na cama ponderando se devo ou não responder às mensagens de manhã, uma vez que eu já acordei. Não fazer parte do horário comercial tradicional me gera ansiedade também.” (Rafaela B.)

Segundo Sodré (2002), a automação dos sistemas produtivos, ampliada em alcance cada vez maior pela tecnologia eletrônica, tem conseguido transformar em “trabalho morto”

uma parte crescente do tratamento da informação, antes reservada ao “trabalho vivo” (SODRÉ, 2002). Novas formas de relacionamento entre os indivíduos também são insinuadas, o que caracterizaria o processo de midiaticização.

São fórmulas, modelos que a indústria cultural vai fornecer para dar continuidade a esse discurso. Com a padronização do fluxo de trabalho vem a lógica da mercadoria. Tudo pode ser transformado em mercadoria. Se a indústria cultural é o veículo para a venda de produtos, nosso tempo livre não é mais livre. A lógica inteira é voltada para produzir capital - até a produção de tecnologia, que serviria ao trabalho. O ato de “*scrolling*” nas linhas do tempo em redes sociais nos mostra atualizações de amigos, de marcas, anúncios e uma sorte de mensagens coordenadas por um algoritmo (HAN, 2018). Ao acessar seu telefone celular para verificar mensagens, a trabalhadora pode se ver inserida em outros aplicativos e mensagens que nada tenham a ver com seu trabalho, além de o mesmo acontecer quando estão em meio a atividades pessoais, com relação ao trabalho. Isso reflete o que falamos anteriormente sobre os limites entre vida pessoal e trabalho estarem cada vez mais tênues.

Os aplicativos de produtividade e de mensagens trabalham em busca de uma sensação de pertencimento por parte da profissional. Eles podem ser encarados, de certa maneira, com as técnicas de boa ergonomia e práticas de psicossociologia que procuram trazer um pouco mais de prazer ao ambiente de trabalho. Os aplicativos buscam a integração da equipe e a facilitação das informações referentes a processos específicos e projetos que estejam em andamento. Muitos desses aplicativos trazem funções e recursos que servem como fatores motivacionais extras, de modo que o seu uso apoie o indivíduo nas suas realizações profissionais. O ato de transpor sua atenção entre um aplicativo de mensagens, uma rede social digital ou até mesmo aplicativos de produtividade, faz com que a lista de tarefas nunca termine, pois sempre há motivos para continuar conectada, respondendo mensagens e demandas. O trabalho parece nunca ter fim.

“Parece que o trabalho nunca acaba! Parece uma espiral sem fim, e tudo parece urgente: ninguém mais respeita o tempo de ninguém.” (Laís F.)

As relações “frias” trazidas pelos aplicativos excluiam das mesmas todos os “problemas” que os departamentos de recursos humanos buscam eliminar, tais como emoções afloradas, discussões apaixonadas e atitudes indesejáveis como um todo, reduzindo a informação ao mínimo essencial, pragmático, com o propósito de tornar claro a todos os envolvidos o status de cada um dos processos, projetos e demandas. Os aplicativos buscam

tornar o princípio do fazer um princípio de prazer. Para ser essa profissional de sucesso, ela precisa se mostrar produtiva, além dos desafios de gênero já historicamente encontrados no mercado de trabalho, como salários menores e fatores de humilhação. Uma atualização no aplicativo confere a sensação de *status* atribuída a um perfil pessoal, a grande profissional produtiva, que utiliza o painel de controle como palco para sua alta performance, configurando seu sucesso como um espetáculo que vale por si mesmo - e alguns pontos a mais em seu “carma”⁵.

Neste primeiro capítulo, vimos questões importantes relacionadas ao sentimento de ansiedade relatado pelas nossas entrevistadas, além de trazer um panorama do mundo do trabalho atualmente. No próximo, veremos a experiência das profissionais de Comunicação no que se refere à conectividade permanente e sensação de vigilância.

⁵ Um dos aplicativos de tarefas mais citados pelas entrevistadas estava o aplicativo Todoist. Um de seus recursos é uma pontuação chamada de "carma", que aumenta à medida que você conclui tarefas. Como não se apresentava como um problema para nossas entrevistadas nem interferia no resultado de nossa pesquisa, sua análise foi deixada de lado dentro desta dissertação, mas certamente apresentando potencial para pesquisas futuras.

2. "É UMA SENSACÃO SUFOCANTE DE UMA OBRIGAÇÃO QUE NÃO CONCORDEI EM PARTICIPAR": VIGILÂNCIA E CONECTIVIDADE 24/7

A frase que abre este capítulo é de uma de nossas entrevistadas, Tatiana:

“É uma sensação sufocante de uma obrigação que não concordei em participar.”
(Tatiana J.)

Seu depoimento traz dois elementos interessantes. O primeiro deles é o uso do termo "sensação sufocante", que faz uma analogia direta a um estado de ansiedade. O segundo é dizer que "não concordou em participar", o que demonstra uma necessidade de fazer algo que não concorda apenas pela necessidade financeira ou responsabilidade profissional.

Estar conectada o tempo inteiro faz parte da realidade da maioria das profissionais da área da Comunicação atualmente. A profissional que depende dessa disponibilidade para poder “pegar jobs” e garantir seu faturamento mês a mês associa a essa conexão 24/7 sentimentos de ansiedade devido à insegurança de sua situação. Caso não responda antes de outra pessoa, ou muito rápido, pode ser que perca aquele trabalho e, com isso, a chance de garantir o seu sustento.

O uso constante do celular torna-o tão parte do cotidiano que ele é usado para atividades consideradas “produtivas” desde o momento em que a profissional acorda. Quando ele é usado como despertador, por exemplo, o ato de pegá-lo já serve como gatilho para verificação de mensagens.

Assim como muitas de nossas convidadas entrevistadas, Carla comenta que a primeira coisa que ela faz ao acordar é:

“A primeira coisa que eu faço ao acordar é pegar o celular. Ele é meu despertador, minha lanterna e meu meio de comunicação, então lá está ele, sempre presente, mesmo de madrugada. Ao fim do dia, sinto dor nas mãos por conta do peso e da posição, mas ignoro e arranjo um jeito diferente de segurá-lo. Estar disponível e responder rapidamente os outros é algo que gosto de fazer, mas confesso que ignoro algumas mensagens que chegam para cumprir minhas tarefas. Esses limites me ajudam bastante.” (Carla F.)

Ele também pode ser visto como um dispositivo que faz parte da própria pessoa, de tão onipresente que se torna no cotidiano. Izabel, uma de nossas entrevistadas, sugere que ele tenha virado algo como "um membro do próprio corpo":

“Eu acho exagerado, mas vira uma coisa automática. Parece que o celular virou um membro do corpo que recebe comandos rápidos e se tornam naturais.” (Izabel G.)

Ao se criar como empresa de si mesmo, o indivíduo não vê mais limites em sua atuação tanto profissional quanto pessoal. Cada momento é uma oportunidade de aperfeiçoamento e demonstração das capacidades produtivas. Compreender o “status” dos projetos torna o ser capaz de fugir da alienação do seu próprio trabalho e construir análises que trarão resultados otimizados ao seu próprio trabalho e à equipe. Estar atualizado é fundamental. Estar presente e disponível também.

Rafaela cita o termo "obrigação" ao falar sobre a necessidade de resposta:

“Queria ser menos ansiosa do que sou em relação a responder mensagens principalmente. Acho que hoje em dia existe meio que uma "obrigação" de estar sempre conectada e online, e mostrando sua vida em todas as redes. Cansa um pouco.” (Rafaela G.)

Bruna comenta que a necessidade e a pressão pela verificação de mensagens e de respondê-las prejudica até mesmo sua capacidade de relaxar:

“O motivo maior é que eu tenho uma necessidade “urgente” de resolver as coisas e tirá-las das minhas pendências. Saber que tem algo esperando pelo meu retorno, me deixa muito incomodada é incapaz de relaxar.” (Bruna V.)

O termo "obrigação" aparece novamente, desta vez no depoimento de Ana, que se diz sentir obrigada a estar disponível:

“Sinto que é minha obrigação estar disponível e fazendo um bom trabalho.” (Ana Cláudia V.)

Além de sentirem obrigadas, nossas entrevistadas relatam diversas vezes a palavra "preocupação", como no caso do depoimento abaixo:

“Estou o tempo todo preocupada. Inclusive nos finais de semana, que por nossa política não respondemos mensagens, mas eu sinto constante necessidade de atualizar e-mail e WhatsApp...” (Zuleide O.)

Além do uso de aplicativos de comunicação e mensagens, existe a pressão por saber o que está acontecendo, tanto na empresa quanto no Brasil e no mundo, em termos de notícias. É a chamada “FOMO” – *fear of missing out*, ou medo de estar perdendo alguma informação.

Luciana comenta, em seu depoimento abaixo, que a quantidade de oportunidades de acesso e verificação podem ser a causa da sua ansiedade:

“Sinto uma privação de liberdade, apesar de ter acesso quase ilimitado a tantas coisas na internet. Acredito que esse seria o problema principal. Tanta coisa disponível o tempo todo nos deixa ansiosos pela próxima novidade.” (Luciana H.)

O sentimento de "FOMO" também aparece no depoimento de Carolina:

“Eu tenho a sensação de que preciso saber tudo o que acontece no mundo o tempo todo. Quando passo um dia desconectada, em atividades sociais, em algum momento me dá uma angústia de que alguma tragédia pode ter acontecido e eu não soube ainda. Eu não posso perder nada e tenho que descobrir por mim o que está acontecendo, não por terceiros.” (Carolina M.)

Amora fala sobre sua carga horária de trabalho diária e a relação com a verificação de mensagens:

“Acho extenuante. Trabalhei por muitos anos em uma agência de publicidade online e precisava dar respostas rápidas (pra acompanhar o ritmo de trabalho da agência) e estar conectada o tempo todo (pra acompanhar as tendências). Eu passava entre 10 a 14 horas conectada e terminava o dia esgotada, mas incapaz de desconectar por medo de ficar desatualizada.” (Amora A.)

O depoimento de Daniela (abaixo) nos traz novamente um depoimento que se transforma em desabafo perante as condições de sobrecarga no trabalho:

“Minha experiência é de tensão constante, verificação assídua e sentimento de fracasso caso não ocorra uma resposta que aplaque as necessidades de comunicação e reciprocidade alheia. Estar sempre conectada é como estar sempre disponível mesmo não estando. A rapidez é necessária, tempo é dinheiro e perder o timing das negociações, das vendas, da resolução de problemas prejudica os clientes, e é como uma reação em cadeia no meu mundo de trabalho e estudos. Os prazos são importantes e percebo que as pessoas que trabalham comigo também esperam de mim a mesma atitude de prontidão e de 100% de retorno, o quanto antes, parece que tudo se tornou urgente. Sendo comerciante e trabalhando como autônoma, essa agilidade me faz sentir que só depende de mim, no entanto não é bem assim, mesmo que pareça.” (Daniela B.)

Marta (abaixo) comenta como o comportamento se torna uma rotina, tão parte do seu trabalho, que ela vê como natural, trazendo aqui novamente nossa análise de midiatização:

“Às vezes é algo natural e acaba que nem é um incômodo é só uma rotina. Mas em dias de maior estresse ou de grandes tragédias em que você fica recebendo aquela enxurrada de notícias ruins, pesa, trás pra vida real uma angústia de ter q sempre estar atenta e sempre informada e sempre conversamos com alguém. Por mais sozinha que esteja.” (Marta C.)

Marcela comenta sobre a necessidade de ter tudo sempre em ordem quando se trata das mensagens e notificações para se sentir melhor:

“Eu sempre quero "zerar" as notificações, ler as mensagens, deixar tudo limpo e organizado.” (Marcela H.)

Por esse motivo, fazer uso inteligente dos dispositivos digitais faz parte da sua rotina. A profissional deve ser capaz de responder às demandas dos clientes com a maior rapidez possível. Isso demonstraria performance excepcional e comprometimento. Não importa se o “cliente” entrou em contato fora do “horário comercial” - tais regras não são impeditivos para

esse novo sujeito. O importante é que ela execute o seu trabalho, que traga resultados, e não que trabalhe dentro de um período de horas pré-estabelecido.

Apesar de existir a imagem do profissional que se auto-gerencia, na prática observamos através dos relatos que as profissionais sentem que seu tempo é na verdade controlado por terceiros, através das demandas que chegam através das mensagens.

Redução de equipe e sobrecarga de trabalho relacionadas aparecem em alguns depoimentos, como no caso da Catarina, abaixo:

“Como trabalho em uma start up de venda de produto, por a equipe ser muito pequena, há uma acumulação de tarefas. Minha parte é, basicamente, toda a área digital e seus afluentes. Minha sensação é que se eu “vacilar” em alguma parte do processo, nada poderá evoluir do jeito que esperamos. Assim, fico 24hrs a dispor de responder e-mails, auxiliar clientes, buscar e orientar possíveis parceiros... Sinto como se os outros ditassem meu horário e intensidade de trabalho, como algo que foge do meu controle.” (Catarina G.)

O uso de um aplicativo de produtividade para o controle das atividades de trabalho pode trazer uma sensação de controle que se mostra desafiadora a gestores e equipes. Aplicativos podem ser acessados através de um computador, de um *smartphone* ou por outro dispositivo com conexão à Internet. Cada vez mais, *gadgets* como *smartwatches* fazem parte do cotidiano dos profissionais.

O objetivo deste capítulo é mostrar como determinados aplicativos de comunicação podem representar uma sensação de controle em gestores e equipes e gerar sentimentos de ansiedade em profissionais que compartilham informações sobre atividades e projetos. Para que isso aconteça, é necessário entender o que são aplicativos de produtividade e como eles funcionam, além dos tipos de usos que são feitos deles no cotidiano dos diversos profissionais. Veremos como se dá a comunicação entre as diferentes equipes através de tais ferramentas.

2.1 Foco dos aplicativos

Existem aplicativos que são utilizados com foco na troca de mensagens, como *What'sApp*, *Facebook Messenger*, *Skype*, entre outros. E existem os aplicativos que têm a função de controle – são verdadeiros painéis onde a equipe tem acesso e consegue atualizar as informações sobre o andamento de projetos e tarefas. Há ainda a possibilidade de os aplicativos de mensagens serem usados para tal finalidade, o que observamos em nossa pesquisa. Por isso, um panorama se faz necessário.

Nesses aplicativos, é possível para cada profissional que atualize suas próprias informações, o que gera um histórico registrado, que pode ser verificado pelo gerente e por outros membros da equipe ou profissionais envolvidos naquele trabalho. Nos aplicativos de mensagens esse histórico também é registrado.

O tema tem grande relevância no cenário atual do mundo e da cultura do trabalho, visto que fica cada vez maior o número de pessoas que se dizem sobrecarregadas e com consequências diversas em seu cotidiano, relacionadas à sobrecarga de demandas e informações. Também são comuns os relatos a respeito da necessidade de atualização das informações de "projetos" para que a equipe conheça o status dos mesmos. No caso dessas atualizações em aplicativos de mensagens, pode gerar um retrabalho imenso para a profissional pois, pelo fato de as informações não ficarem organizadas, muitas vezes elas são solicitadas pelas mesmas respostas mais de uma vez.

Os formatos de comunicação parecem não ter mais limites no atual mundo do trabalho, e os aplicativos se mostram como um caminho fácil e cômodo para se desenrolarem tais relações no cotidiano, diminuindo a necessidade do contato presencial e a interferência física em um modelo de trabalho que se desloca também ao home-office ou nomadismo, em que a pessoa pode trabalhar de qualquer lugar onde tenha acesso à Internet.

Apesar das características de vigilância que transformam tais aplicativos com painéis de controle em verdadeiros dispositivos panópticos, o uso dos mesmos não foi citado como um problema pelas profissionais entrevistadas, mas essencialmente os aplicativos de mensagens, que caracterizam-se por serem uma via de acesso direta à profissional, que sente necessidade da resposta imediata.

Falar em vigilância e controle de dados já não é mais novidade e a maioria dos usuários de quaisquer ferramentas e aplicativos com acesso à Internet tem ciência de que seus dados são capturados e podem ser usados para fins diversos. Um ponto que vale a pena ser citado é que, muitas vezes, o profissional precisa usar contas de e-mail pessoal para ter acesso a tais aplicativos em âmbito profissional. Mesmo quando usadas contas de e-mail profissional ou dispositivos corporativos de acesso, o profissional pode acessar seu painel de controle através do seu celular ou computador doméstico ou pessoal, de modo que os limites entre o tempo de trabalho e o tempo de lazer tornem-se ainda mais tênues. Recursos específicos como o acesso a dados de geolocalização podem trazer informações ainda mais particulares sobre a vida do profissional, mesmo quando fora da empresa.

O desconforto no uso de dispositivos e contas pessoais para responder mensagens da empresa é relatado por diversas entrevistadas, como no caso de Luciana:

“Por conta de receber mensagens em meus canais pessoais, fora do horário de trabalho, com solicitação que poderiam ser enviadas para canais oficiais da empresa. Além de ter meu celular pessoal sendo tratado como contato profissional sem ter sido alinhado comigo antes e esse mesmo número ser passado para pessoas desconhecidas.” (Luciana J.)

2.2 Vigilância e controle

Nossa discussão se dará em torno do efeito que o uso de tais aplicativos produzem. Assim como câmeras de segurança que cada vez mais se tornam onipresentes em lugares públicos e privados, os aplicativos funcionam como ferramentas para vigiar o trabalho que está sendo ou não está sendo feito pelos profissionais, e uma atualização de status fora do horário de trabalho pode abrir as portas para comportamentos semelhantes do restante da equipe e definir regras não tão implícitas. Logo, uma única prática pode virar a regra e, de repente, todos podem se sentir obrigados a fazer também suas atualizações, seja qual for o horário.

Henriete (abaixo) comenta sobre o fato de que, mesmo utilizando o celular de modo natural desde criança, devido às características de sua geração (como ela mesmo fala), o uso excessivo atual chega a incomodar:

“Utilizo celulares desde os 8 anos, acredito que é uma consequência da minha geração. Mas, embora familiarizada com a instantaneidade provocada pela internet e os aplicativos de mensagens, não é saudável não conseguir desconectar. Muitas coisas passam despercebidas no offline e às vezes as pessoas estão falando comigo, mas minha atenção está na notificação que acabou de pular na tela. É horrível. Tenho meu e-mail de trabalho conectado em meu celular pessoal e todo mundo sabe disso, logo, esperam que eu veja mensagens em todos os horários. Sinto-me na obrigação de ser rápida e até mesmo de nunca ficar sem bateria.” (Henriete J.)

Com o advento do uso dos smartphones como ferramentas do cotidiano, e as mais elevadas formas de acesso à Internet em qualquer lugar, independente do uso de uma rede wifi, as pessoas se sentem conectadas o tempo todo. Com a liberdade de trabalho sem limites de espaço, elas podem trabalhar de casa ou em uma cafeteria preferida. O controle pode se dar por resultados, mas precisa ser documentado para que o gestor saiba que está sendo realizado. Os aplicativos de produtividade servem a esta finalidade em sua maioria. Como o acesso é praticamente em tempo integral, qualquer horário é o momento de fazer suas atualizações. A comunicação se dá a partir do momento que esses dados são acessados, lidos e, muitas vezes, respondidos também em qualquer horário. Estariam os aplicativos de produtividade gerando

um sentimento de urgência na atualização constante dos dados, obrigando os profissionais a se manterem em estado de alerta e conectados durante mais tempo?

Como os aplicativos de produtividade se tornaram um mecanismo de controle e como isso tem afetado a rotina dos profissionais que os utilizam? Qual o grau de exposição dos indivíduos e de seus dados pessoais dentro de um aplicativo como esse? É possível que a necessidade constante de acesso, verificação e atualização afete negativamente a rotina dos profissionais, influenciando até mesmo suas relações de trabalho e sua própria saúde, como a quantidade de sono?

"O tempo 24/7 é um tempo de indiferença, ao qual a fragilidade da vida humana é cada vez mais inadequada, e onde o sono não é necessário nem inevitável. Em relação ao trabalho, torna plausível, até normal, a ideia do trabalho sem pausa, sem limites. É um tempo alinhado com as coisas inanimadas, inertes ou atemporais. Como slogan publicitário, institui a disponibilidade absoluta - e, portanto, um estado de necessidades ininterruptas, sempre encorajadas e nunca aplacadas." (CRARY, 2016)

Rosângela (abaixo) comenta como o uso de tais aplicativos faz com que exista a percepção de que os clientes podem acessá-la sempre que precisarem ou quiserem:

"Apesar de já ter trabalhado bastante isso comigo mesma, às vezes me sinto culpada por não estar conectada durante fins de semana e folgas. Grupos no Whatsapp e o próprio aplicativo fazem que clientes e chefes sintam que têm acesso ininterrupto a mim, o que me deixa cansada, mas também culpada por não responder." (Rosângela M.)

Mariana comenta como o ato de não responder de imediato perturba a sua mente pois, mesmo quando não responde, o assunto a preocupa:

"Eu procuro sempre responder rapidamente, como se já fosse "tirar do caminho" e resolver o que precisa ser resolvido. Quando não tenho a resposta na hora e/ou dependendo de outros fatores pra responder, fico com aquilo martelando na cabeça. Algumas vezes eu acabo esquecendo de responder." (Mariana G.)

O depoimento de Cynara (abaixo) demonstra como existe uma certa apreensão na leitura e na resposta a determinados tipos de mensagens, o que faz a profissional responder tardiamente apenas para adiar o desconforto:

"Às vezes me incomoda pensar que só porque estou online tenho que responder imediatamente. E isso faz com que muitas vezes eu visualize uma mensagem e responda dias depois." (Cynara M.)

Essa é uma dificuldade relatada também por Yolanda, que reforça os sentimentos gerados a partir desse comportamento

“Receber mensagens o tempo inteiro me deixa muito ansiosa daí eu acabo enrolando uma eternidade pra respondê-las e elas acabam acumulando e se tornando uma "pilha" enorme de coisas por fazer. Mesmo estando com o celular próximo praticamente o tempo inteiro, demoro MUITO pra responder as pessoas, o que gera mais ansiedade e culpa. É estranho porque sinto necessidade de responder rápido, mas não respondo, o que, claro, torna as coisas mais complicadas e os sentimentos mais "intensos".” (Yolanda G.)

Não só a necessidade de responder rapidamente, mas também responder de maneira polida e formal, para evitar desentendimentos. Ângela (abaixo) comenta como o simples envio das mensagens sobre trabalho já traz um determinado grau de formalidade ao ato:

“A resposta às mensagens nem sempre é tida como objeto de pressão, mas mesmo assim suscita um certo tipo de formalidade e receio nas respostas.” (Ângela F.)

O tom de formalidade também é sugerido por Carolina:

“Eu não me sinto obrigada a responder com rapidez mensagens que não acho urgentes. Porém, quando julgo necessário, parece haver uma certa pressão para usar as palavras mais adequadas.” (Carolina E.)

Não apenas a obrigação de responder mensagens e atualizar aplicativos se faz presente, mas também o acesso a redes sociais e comportamentos de verificação, como no caso do depoimento de Lilian:

“Eu trabalho com Relações Públicas. Apesar de ter horário de trabalho, eu tenho que estar sempre disponível para o cliente. O tempo que eu passo nas minhas redes à toa, eu acabo tendo um olhar de pesquisa pro cliente e de olhar a concorrência. Se eu vejo uma "influencer" postar, eu penso se ela pode ser usada pro meu cliente. Mesmo com os amigos e família eu criei um senso de imediatismo para responder, como se devesse uma resposta.” (Lilian M.)

Luciana (abaixo) comenta que as redes sociais aumentaram a sua carga de trabalho:

“Inicialmente era algo que eu via positivamente, no aspecto profissional. Atualmente é algo que onera demais! Sinto que minha carga de trabalho aumenta muito somente para manter redes sociais em dia e estabelecer esse contato com colegas e alunos (trabalho também na área da educação superior). Foi necessário estabelecer certos limites, pois com frequência recebo mensagens fora do horário comercial (até mesmo de madrugada ou em feriados).” (Luciana H.)

Muitas profissionais de Comunicação inclusive trabalham com mídias sociais digitais, o que aumenta ainda mais a necessidade de verificação constante, como podemos observar no depoimento de Catarina:

“Meu trabalho envolve mídias sociais e portanto estou sempre conectada. Isso é bem cansativo pois tenho que ficar atenta a postagens de artistas, por exemplo, quando relacionado ao stories e se perder o timing, perde o post. Outro ponto é que não gosto de ver notificações, então procuro sempre visualizar e de preferência responder logo. Sempre dou prioridade às mensagens

relacionadas ao trabalho e deixo pra depois as pessoais, o que acabo só lembrando de responder semanas depois. Por conta desse uso excessivo das mídias sociais no trabalho eu abusei das minhas contas pessoais e não uso mais Instagram e Facebook, e confesso que se pudesse também não usaria mais whatsapp.” (Catarina J.)

A impotência é sua própria base, visto que, mesmo em seu tempo livre, o indivíduo se isola do processo social como um todo, se idiotiza, buscando “não pensar no trabalho” (ADORNO, 2006), mas continuamente preso à sobrecarga de expectativas que recai sobre ele para que se apresente como o empreendedor de sucesso em tempo integral. É o que nos mostra o depoimento de Ângela, abaixo:

“Porque sinto que a cobrança para estar 24 horas conectada é muito maior. Quando as mensagens chegam no fim de semana, o indicado é esperar até a segunda pela manhã para visualizar e responder, mas me sinto obrigada a ler aquilo e, conseqüentemente, me sinto angustiada pelo resto do fim de semana, até conseguir resolver. Não é legal, parece que estou trabalhando o tempo todo ou sendo vigiada pelos clientes o tempo todo. Ao invés de esperar pela mensagem de um amigo com aquela ansiedade gostosa, espero pela mensagem de um cliente me cobrando ou fazendo mil perguntas.” (Ângela T.)

Luiza menciona também os termos "sufocante" e "vontade de sumir":

“É um pouco sufocante, na verdade. Às vezes dá vontade de sumir.” (Luiza A.)

Prender a atenção é cada vez mais difícil em meio a um fluxo intenso de informações como a que o trabalhador do conhecimento sofre hoje em dia. Faz sentido então investir em simulacros, imagens que vão chamar a nossa atenção. A imagem vem antes como fator de motivação para as nossas ações. Então podemos dizer que o painel virtual onde todos os projetos estão inseridos pode passar uma imagem de equipe produtiva, campeã e eficaz porque produz essa imagem. Cada vez mais espetáculo para cada vez menos conteúdo. A simulação acontece cada vez mais intensamente, com ênfase no imediato. (BAUDRILLARD, 2011).

Quando pensamos em uma Revolução da Informação, o que podemos extrair de novo é a velocidade com a qual as informações são transmitidas, o que é inédito na história na humanidade mas denuncia uma nova forma de mobilidade e da circulação das coisas no mundo. Não se trata apenas do aumento da velocidade, mas também da relação regular e intensificadora das tecnologias dentro do fluxo do tempo, o que coincide com a própria ideologia do neoliberalismo, que acelera a circulação do capital. Aliás, a própria aceleração dos produtos informacionais e culturais tem sido chamada de comunicação, que agora integra o plano sistêmico da estrutura de poder (SODRÉ, 2002).

O indivíduo neoliberal, empreendedor, tem seus valores espelhados nos valores da sua “empresa”. Quando prestados serviços a outras, ele deve ver esse mesmo reconhecimento, o que o tornaria passível de “vestir a camisa”. O seu eu completo deve combinar com o eu completo da empresa. Ferramentas e técnicas como coaching, workshops de aperfeiçoamento pessoal, leitura de livros de auto-ajuda e programação neurolinguística colaboram com a constituição da alta performance individual, tornando então o indivíduo-empresa “a melhor versão de si mesmo”. Essa capacitação deve ser custeada e gerenciada por ele mesmo, obviamente tomando conta de horas que deveriam ser voltadas ao tempo livre ou, do contrário, constituindo-se como investimentos dentro de um horário de trabalho.

2.3 Alta performance como norma

A auto-estima torna-se um elemento-chave para gestão da empresa de si mesmo. Os problemas econômicos são vistos como problemas organizacionais - logo, o responsável pela crise não é a crise do sistema econômico de maneira geral, mas resultado do seu fracasso como empreendedor. Como diz Dardot (2016), “ser empresa de si mesmo pressupõe viver inteiramente em risco”. E, com Adorno (2006), “a vida no capitalismo tardio é um contínuo rito de iniciação”.

A ideia de risco, então, transita entre a performance profissional do eu-empresa, assim como em outras áreas da vida pessoal do indivíduo. “Viver em risco” é considerado o novo normal que se aplica às finanças, aos relacionamentos, às vontades. E o indivíduo tem o livre poder de escolha para decidir o que é melhor para si mesmo dentro dessa nova configuração de vida, pela qual ele é unicamente responsável. É o conceito de “accountability” - a responsabilidade individual e o autocontrole vistas como resultado de uma interiorização de coerções (DARDOT, 2016). O homem, auto-gerenciável, busca sempre o melhor desempenho e performance. Como o empreendedor deve ser bem-sucedido, ele precisa “se aperfeiçoar”, “evoluir”, “se inspirar” em modelos bem-sucedidos, que constituem um verdadeiro Olimpo da alta performance. Mas, se o objetivo é ser bem-sucedido, o indivíduo que não se considere “apto” ou “talentoso” o suficiente para ser empreendedor já começa sendo um perdedor em sua essência? (DARDOT, 2016).

A lógica neoliberal que nasceu na década de 1970 com a ascensão de modelos de empresas enxutas, como o toyotismo, trabalha para reduzir perdas. Se o sujeito encara-se como

perdedor perante esse novo modelo de sociedade, seria ele apenas o excedente cortado do mercado de trabalho para dar espaço aos verdadeiros campeões?

Os aplicativos de produtividade, com seus painéis de controle, trazem consigo também o elemento da vigilância - o gestor consegue administrar e visualizar o que a equipe está fazendo e atualizando em relação às diversas informações. São introduzidos elementos do tempo real em um espaço virtual, onde as informações são simplesmente representadas (SODRÉ, 2002). O trabalhador, antes apenas receptor, passou a acolher o mundo em seu fluxo, sendo também papel ativo nele:

“Não gosto de esperar e por isso acho um desrespeito com as outras pessoas. Por outro lado me sinto cansada e controlada por todo o tempo. Mas tiro logo os assuntos da minha frente. E isso é bom.” (Iara K.)

Além do acesso permanente, as profissionais relataram também que um dos motivos que geram bastante ansiedade é o volume das mensagens que recebem, o que as obrigou a desenvolver algumas estratégias para lidar com ambos, como podemos verificar nos depoimentos abaixo.

Mariana comenta que estabelecer limites contribuiu em seu caso:

“Tenho tentado colocar um limite e estabelecer horários de acesso, mas no caso, se estou no computador o email está sempre aberto. Whatsapp eu gosto sempre de dar um tempo pra responder quando recebo alguma mensagem (a menos que seja urgente), mas até pra dar só um ok, eu espero. Tira essa sensação de estar o tempo todo disponível, afinal é a gente que educa os outros sobre nossa própria disponibilidade.” (Mariana B.)

Liliana busca centralizar a comunicação por e-mail, pois assume que não consegue acompanhar todos os outros canais por onde chegam as mensagens:

“Como recebo uma quantidade muito grande de mensagens em diversos canais de comunicação (Whatsapp, Email, chat, Instagram) para questões de trabalho, eu realmente não consigo responder todas, nem dar conta de acompanhar tudo. Às vezes peço que centralizem a comunicação por email, mas muitas das vezes decido ignorar mesmo.” (Liliana M.)

Tainá sente que o uso do telefone seria muitas vezes mais eficaz, porém já não é usado devido à facilidade e algumas vantagens dos aplicativos de mensagens:

“Eu trabalho com produção de televisão, então a comunicação imediata é bastante necessária para agilizar as coisas. Sinto que poderíamos usar o telefone, ligações mesmo, mas ninguém mais faz isso. Via mensagens você não atrapalha reuniões/compromissos e tem a vantagem daquela informação ficar registrado ali.” (Tainá S.)

Luciana chegou a "silenciar" outros grupos no What'sApp e desligar as notificações para que fosse avisada apenas sobre as mensagens dos seus pais, entre outras estratégias:

“Eu sentia muito isso quando participava de grupos com amigas no whatsapp. Principalmente enquanto fazia meu TCC. Na época, tinha um grupo que era eu e mais 3 meninas, no total éramos duas fazendo TCC e as outras duas com tempo livre pra passar o dia todo conversando. Eu tava totalmente dedicada ao meu trabalho e só tinha cabeça pra isso e ver aquelas mensagens chegando o tempo todo me deixava extremamente irritada, comecei a achar até fúteis e ridículos os assuntos porque eu tava preocupada com algo que foi muito revolucionário na minha vida. Então, avisei pra elas que eu ia dar uma sumida (minha vontade era sair do grupo, mas sempre fica esse "estigma" de não poder sair de grupos sem causar rachas sociais, né?) e silencieei TODOS os grupos e contatos individuais de amigos sem mostrar notificação de ninguém a não ser dos meus pais (até baixei o telegram e pedi pro meu namorado fazer o mesmo porque a gente fazia o TCC juntos e também porque era a única pessoa que eu suportava dar atenção). Também ocultei o whats da tela principal e do menu, pra que eu não ficasse tentada a abrir o app vendo as notificações, tirei o tique azul de confirmação de leitura e a hora da última visualização. E assim mantenho até hoje, sem me sentir obrigada a responder ninguém e com menos pressão porque as pessoas não sabem se eu visualizei ou não (até aparecer o chefe do antigo emprego...)” (Luciana C.)

Para Catarina, a solução foi estabelecer horários de atendimento:

“Os meus clientes somente podem me contactar via Internet (não disponibilizo número de telefone ou endereço físico) e, por vezes, esperam de mim alguma rapidez para fechar negócio. Trabalho com alta concorrência e não responder com alguma rapidez pode fazer com que eu perca o negócio. Há também o suporte ao cliente, depois de fechar o serviço - que pode ser feito via email ou whatsapp. São poucos aqueles que precisam efetivamente de mim. Mas há alguns que me procuram e demandam alguma rapidez da minha parte para que ele sinta que teve a minha atenção. Hoje em dia, até lido bem com. Estipulei horários de atendimento. Não fico checando emails e mensagens a todo momento.” (Catarina H.)

Apesar das estratégias desenvolvidas, algumas profissionais afirmam que os clientes não lidam bem com as mesmas, buscando burlar ou contornar esses limites pessoais para conseguirem acesso à profissional. No depoimento de Helena (abaixo), ela relata como, mesmo testando estratégias, sente-se "péssima":

“Ainda que eu tente impor limites, "estar acessível" é uma característica vista como positiva no mercado que atuo - então, preciso considerar que em alguns momentos esses limites que tento impor podem inclusive ser vistos como algo negativo (prejudicando a percepção que as pessoas têm de mim)

Eu tento impor alguns limites no tempo de checagem de mensagens/respostas, mas na prática isso acaba sendo mais frequente do que eu gostaria. Isso porque trabalho em agência - um ambiente onde as pessoas têm sérias dificuldades em respeitar o tempo/espço dos outros. Se eu não respondo um e-mail com rapidez, por exemplo, a pessoa me manda uma mensagem no chat corporativo. Se eu ignoro o chat, ela me manda uma mensagem no celular e vai tentando todos os canais possíveis. 99% das vezes, o contato não é uma emergência, mas sim a pessoa que não consegue lidar com a espera.

Meu telefone passa o dia inteiro no silencioso, pq ele está praticamente todo o tempo comigo. Não são todas as mensagens que respondo imediatamente, somente as urgentes. As demais, em alguns casos respondo quando estou livre e algumas nem respondo.

Me sinto péssima. Tudo parece urgente o tempo todo e, quando tudo é importante demais, nada é realmente importante.” (Helena G.)

O volume é tido como comum. Quando não há um volume enorme de mensagens, as profissionais denunciam sentimentos de estranhamento. Cecília relata que, quando não há mensagens, gera até um estranhamento:

“Eu não consigo ficar com notificações, e elas não param de chegar então entro num ciclo vicioso, e quando as mensagens param parece que há algo de errado.” (Cecília M.)

Entre outros depoimentos semelhantes, Muriel também relata que o volume suscita emoções como "irritação" e que há dificuldade até mesmo em lidar com o fato de quando não existe nenhuma mensagem:

“Às vezes fico irritada com o fluxo de mensagens ou com dificuldade para desconectar, mesmo quando não chega mensagem nenhuma.” (Muriel G.)

Para entender um pouco dessa relação entre as profissionais e o uso da tecnologia no cotidiano, vamos explorar um pouco as características dos aplicativos.

2.4 O que são aplicativos de produtividade

Aplicativos de produtividade são programas criados para facilitar o fluxo de informações relacionadas ao trabalho e reduzir o tempo dedicado a determinadas tarefas. Esses programas também possuem diversos recursos de interação e podem ser utilizados para que a equipe se comunique através deles.

Existem aplicativos destinados ao controle do tempo (como agendas eletrônicas e organizadores de horários para reuniões), aplicativos cujo propósito é o gerenciamento de afazeres, tarefas e projetos de maneira geral, aplicativos cuja principal finalidade é a organização de arquivos e dados, além de aplicativos que têm como principal propósito o gerenciamento da comunicação entre duas ou mais pessoas. Todos esses aplicativos podem ser utilizados para favorecer a produtividade e fazem parte do cotidiano da maioria dos profissionais denominados hoje "trabalhadores do conhecimento", que fazem uso de tais ferramentas para permanecerem conectados e realizar suas tarefas com maior rapidez e reduzindo o que eles chamam de "perda de tempo".

Existe uma imensa quantidade de aplicativos de produtividade no mercado de aplicativos. Uma busca em lojas de apps como a Play Store ou a Apple Store trará milhares de resultados. Além das preferências pessoais, algumas empresas elegem seus aplicativos de uso em comum para a equipe, muitas vezes obrigando o funcionário a fazer parte de tal ecossistema para atualizar com informações. Mesmo que o profissional não tenha o uso de tais aplicativos

com prática, ele pode se ver obrigado a aprender como utilizar tais ferramentas de modo que isso se integre como uma de suas atividades principais na rotina de trabalho.

A conexão com a Internet muitas vezes não é necessária para usar os aplicativos. Muitos deles possuem recursos offline que podem ser acessados e usados mesmo que o usuário não tenha uma conexão. A maioria dos aplicativos pode ter uma versão de instalação que funciona sem conexão, especialmente em dispositivos móveis, mas também em computadores.

Praticamente todos os aplicativos de produtividade possuem versões para computador, acesso via web (sem necessidade de instalação do programa na máquina) e telefones celulares ou outros dispositivos móveis. Isso permite a sincronização de dados e o acesso de qualquer lugar e a qualquer horário. Para exemplificarmos, isso significa que um profissional pode acessar seu painel de controle de trabalho enquanto estiver deitado na cama, antes de dormir, e assim receber informações e demandas sobre o seu trabalho, a um clique de resposta. Nós acreditamos que isso possa interferir na qualidade de sono do profissional, que pode ficar preocupado com as atualizações visualizadas, isso quando não interromper sua rotina noturna para trabalhar em assuntos relacionados e "se antecipar" ao período da manhã. No entanto, os efeitos nocivos à saúde derivados de tais práticas ainda são um tabu no mercado de trabalho, afinal, "toda doença seria, de alguma forma, voluntária. 'Se a gente está doente, é porque é preguiçoso.'" (DEJOURS, 2015)

Os aplicativos possuem também recursos de notificação, muitas vezes habilitados por uso de informações de geolocalização, que disparam mensagens alertando o usuário sobre algo que ele deve saber ou fazer em determinado momento (ou ao longo de um dia inteiro). Muitos profissionais utilizam o recurso de lembretes intencionalmente, de modo que sejam lembrados de atividades que precisam fazer. Alguns aplicativos disparam lembretes de acordo com o local em que a pessoa está, como por exemplo lembrá-la de comprar um determinado medicamento quando ela passa na frente de uma farmácia. Tal recurso pode ser usado também para demandas profissionais, gerando uma sensação de alerta o tempo todo.

Recursos adicionais incluem a criação de cronogramas e até rastreamento de informações de outros usuários. Em muitos deles, quando há uma atualização, esse histórico fica registrado na ferramenta, de modo que todos que tiverem acesso a determinado painel possam saber o que foi realizado de alterações ali e quando.

Alguns efeitos costumam ser associados aos aplicativos de produtividade, de modo a torná-los mais atrativos para seus usuários. De modo geral, como eles respondem sobre o por que da existência e criação de seus aplicativos? São os seguintes fatores: aumento do foco (e

eliminação de possíveis distrações que poderiam atrapalhar o tempo de trabalho do profissional), alívio da sobrecarga mental (você utiliza o aplicativo para descarregar da mente as informações que não pode esquecer), implementação de bons hábitos (essencialmente através de lembretes e registros do que já foi realizado, o que poderia ser um fator motivador), a organização das informações (e, portanto, a facilidade no acesso aos dados necessários para executar o seu trabalho), além da conectividade permanente (visto como algo bom, uma vez que permite ao usuário acessar as informações sempre que ele precisar, ignorando o fato de ele trabalhar fora do que se consideraria o "horário de trabalho"). "Os seres sociais tornaram-se mediados entre si e combinados dentro de uma totalidade social estruturada" (ANTUNES, 2009).

O discurso de venda do aplicativo se coloca como uma ferramenta que pode ser utilizada para gerenciar tanto atividades pessoais quanto atividades profissionais. Desse modo, o usuário sente-se livre para inserir informações sobre a sua vida, em troca de lembretes e outros "benefícios" que farão com que ele se sinta uma pessoa mais organizada e produtiva. Uma pergunta que podemos fazer é: até que ponto um trabalhador do conhecimento define o seu próprio trabalho ao receber uma demanda através de um e-mail ou uma mensagem via *WhatsApp*? Se ele precisa ler e retornar aquilo, mesmo que o "defina", a inexorabilidade da resposta já não caracterizaria uma atividade autodeterminada e, portanto, uma preservação do fetichismo da mercadoria?

A cultura do trabalho sofreu uma crise consequente de uma crise estrutural do capital (ANTUNES, 2009) gerando o que ficou conhecido como a era da acumulação flexível em idos dos anos 1970. Tal crise estrutural se desenvolveu até os dias atuais, o que fez com que fossem implementadas diversas medidas de reestruturação que afetaram a produtividade dos trabalhadores nas empresas. Dentre tais reestruturações, que visavam essencialmente a diminuição de perdas e desperdícios dos lucros, surgiu iniciativas de downsizing, em que se destaca especialmente o modelo japonês conhecido como "toyotismo".

Essas transformações surgidas nos anos 1970, ainda em curso, geraram uma nova forma de organização industrial, possibilitando o advento de um trabalhador mais qualificado, participativo, multifuncional e polivalente (ANTUNES, 2009). Esse trabalhador seria então qualificado para diminuir as perdas da empresa, essencialmente no que diz respeito à perda de tempo ocioso entre os outros trabalhadores. Com o decorrer da prática nas últimas décadas, pudemos no entanto constatar exemplos crescentes de intensificação do trabalho em todos os lugares onde o sistema "just in time" é implantado (ANTUNES, 2009). "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 controle, mas levando frequentemente à intensificação do trabalho." (ANTUNES, 2009)

"Flexibilidade e flexível aparecem como elementos identificadores de processos de crescimento e transformação do capitalismo. O regime de acumulação flexível (...) compreenderia um complexo de fatores que vai da produção ao mercado e à cultura, da indústria às finanças. (...) Aos poucos, o uso do emprego regular de tempo integral diminui em favor das normas mais flexíveis de trabalho. (...) A acumulação flexível foi antecipada pela concepção de sistema de produção enxuta, que se contrapõe à produção em massa, representada pelo fordismo. São pioneiros da produção enxuta os formuladores do sistema de produção Toyota." (ROSSO, 2017)

O modelo japonês teve impacto no mundo do trabalho, com foco em alta performance, e apresentou as seguintes características:

- A produção se tornou muito mais vinculada à demanda, visando atender demandas personalizadas e mais individualizadas do mercado, transformando a produção em um processo mais variado e heterogêneo;
- O trabalho operário agora funciona melhor em equipe, com multivariabilidade de funções, rompendo com o caráter parcelar típico do fordismo;
- O processo produtivo se torna flexível, permitindo que o operário opere simultaneamente diversas máquinas, alterando-se a relação homem/máquina estabelecida também pelo fordismo;
- "Just in time" é o princípio da produção, visando o melhor aproveitamento do tempo. Os estoques são mínimos, quando comparados ao fordismo, e a forma de controle dos mesmos se baseia no sistema de kanban, placas ou senhas de comando para reposição de peças e de estoque. (ANTUNES, 2009)

Observamos então que essa mesma estrutura, retirada de seu contexto original, mas atribuída ao trabalhador do conhecimento, é utilizada por aplicativos com foco em produtividade como recomendação de boas práticas para gerenciamento da produtividade individual e da equipe. Um dos aplicativos mais “baixados” das lojas de aplicativos (App Store e Google Play) é justamente o Trello, que se trata de uma ferramenta construído com base no sistema kanban.

Foucault (1979) apresentou reflexões com o objetivo de entender as relações de poder existentes entre as pessoas, usando exemplos ao longo da história da humanidade e

exemplos atuais. Alguns deles serviram para que fosse criada uma analogia entre um sistema de vigilância global e individualizada e uma estrutura circular que permitiria uma vigilância sistemática. A disciplina é apresentada como uma forma de controle do tempo e do espaço, e a vigilância, como um de seus principais instrumentos de controle. Conforme diz Crary (2016), "é também uma mudança das condições da vida individual que tornam a privacidade impossível e que nos transformam em local permanente de coleta de dados e vigilância".

Foucault trata não apenas das relações de poder como formas de controle social, mas também sobre as diversas formas de dominação que podem ocorrer na sociedade. O poder vai além do poder emanado do Estado, gerando na verdade um processo emanado por todos relacionados ao mesmo. É um tipo de poder que é exercido através da vigilância. Além do propósito de domínio, o poder terá um efeito produtivo, emanando a produção de discursos, pois, ao mesmo tempo que exerce um poder, a disciplina produz um saber.

"Não são poderes no sentido político do termo, mas são capacidades, possibilidades, potências, e que ela só pode constituí-los como poderes, no sentido político do termo, com a condição de ter, entretanto, um momento de unidade fundamental e fundadora, que é a unidade de poder." (FOUCAULT, 2010)

Através do uso de aplicativos de produtividade, as formas de vigilância e controle dos profissionais se tornaram mais eficientes para torná-los "úteis e dóceis". O processo foi facilitado através da prática da atualização de informações sem limites de tempo e espaço, com aplicativos que podem ser acessados de todos os lugares e a qualquer momento, gerando inclusive informações de geolocalização. "A inovação no capitalismo consiste na simulação contínua do novo, enquanto na prática as relações de poder e de controle permanecem as mesmas." (CRARY, 2016)

O controle se manifesta em características visuais simples, como a sinalização de novas mensagens através do ícone quando fica vermelho no celular. Aliás, o sinal de novas mensagens é citado na maioria dos depoimentos coletados, como nos casos de Adriana e Luana, abaixo:

"Não gosto de ver notificações no celular, por isso abro todos os aplicativos e mensagens para sumir com os números vermelhos." (Adriana G.)

"Sempre que vejo o pop de mensagem (push notification) sinto a necessidade de não deixar aquele "vermelhinho" sinalizando algo novo ali." (Luana T.)

O sentimento de "obrigação" para atualizar as informações individuais que sejam relacionadas aos "projetos" em equipe é formado por esse sistema de poder. "Portanto, não

perguntar aos sujeitos como, por quê, em nome de que direito eles podem aceitar deixar-se sujeitar, mas mostrar como são as relações de sujeição efetivas que fabricam sujeitos". (FOUCAULT, 2010).

Os aplicativos de produtividade e os avanços tecnológicos que agregam diariamente novos recursos de vigilância se tornam mecanismos invisíveis que regulam a prática profissional e individual dos trabalhadores, introduzindo-se em seus cotidianos e sendo utilizados com viés unicamente utilitário. Partindo-se do princípio de que todos os profissionais hoje possuem aparelhos celulares com possibilidade de conexão com a Internet e acesso a tais dados a um toque dos dedos, podemos concluir que a prática e o uso constante de tais aplicativos pode conduzir os seus usuários a uma dominação maior do tempo de trabalho fora do horário de trabalho, ocupando aquele que é chamado de "tempo livre" (ADORNO, 2009). Andréa comenta a insatisfação que sente com o sentimento de que gostaria de estar se dedicando a algo "mais útil":

“O que mas me incomoda é o fato de saber que poderia usar o tempo gasto conectada com coisas realmente úteis. Em relação às mensagens, depende muito da relação. Numa relação entre amigos, em que não há obrigação ou necessidade de demonstrar interesse tanto faz o tempo de resposta do outro. Numa relação de trabalho é muito difícil não se sentir mal por não responder imediatamente.” (Andréa O.)

Problemas são citados em diversos depoimentos, como no caso de Maria Emília, abaixo:

“É desgastante pelo tempo que desvio de outras atividades para isso e me gera muitas vezes problemas familiares.” (Maria Emília B.)

Adriana sente que só consegue dar conta de responder todas as mensagens se passar o dia fazendo isso:

“Quando consigo responder tudo em um tempo razoável fico feliz, mas ao mesmo tempo tenho a sensação de que passo o dia todo respondendo mensagens e apagando incêndios, mal tendo tempo para reflexão ou descanso.” (Adriana M.)

A flexibilidade transformaria os momentos da vida, sem necessariamente diminuir a duração da jornada de trabalho. Ao introduzir jornadas flexíveis no processo de trabalho, o capital está movendo um mecanismo que converte tempos de não trabalho em tempos de trabalho, trazendo para a esfera de controle do capital horas laborais que estavam sistematicamente fora de sua dominação, ativando o processo de subsunção real. (ROSSO, 2017)

"No entanto, embora a dinâmica subjacente à inovação ainda esteja amarrada à margem de lucro ou à competição entre empresas pelo domínio de um segmento do mercado, agora o ritmo acelerado do 'aprimoramento' - ou da reconfiguração de sistemas, modelos e plataformas - desempenha um papel decisivo na reinvenção do sujeito e na intensificação do controle." (CRARY, 2016)

Diante desse cenário, cada vez mais intensificado, tornam-se necessárias novas pesquisas no campo da Comunicação que estudem a complexidade das relações que se dão através do uso de tais aplicativos, conciliando o entendimento que temos da relação entre comunicação, tecnologia e mundo do trabalho.

Neste capítulo, vimos como a experiência com os aplicativos de mensagens se relaciona à sensação de vigilância e pressão por conectividade permanente. No próximo, abordaremos como as relações de gênero se entrelaçam com o mercado de trabalho na área da Comunicação.

3. "SINTO QUE ESTAMOS PERDENDO MOMENTOS PRECIOSOS": GÊNERO E TRABALHO NA COMUNICAÇÃO

A frase que abre este capítulo é de uma de nossas entrevistadas, Áurea:

"Me sinto muito mal quando chego em casa e, ou eu, ou meu marido ficamos largados no sofá rolando timeline. Tenho evitado fazer isso, mas não consigo evitar que ele faça. Sinto que estamos perdendo momentos preciosos." (Audrea F.)

Por que uma pesquisa sobre o uso dos aplicativos de mensagens entre as profissionais de Comunicação? Quais as diferenças entre as profissionais mulheres e seus colegas homens?

Entendemos que existem particularidades atribuídas ao gênero e à classe aqui. Nos referimos a profissionais mulheres em Comunicação, o que por si só faz um recorte de classe para mulheres que tiveram a oportunidade de cursar uma graduação e, muitas vezes, pós-graduações. São mulheres que têm dispositivos digitais para que se comuniquem e realizem seu trabalho diariamente. Todos esses fatores sem dúvida influenciam no recorte de nossa pesquisa. Segundo Biroli (2017), "as mulheres brancas estão mais próximas dos padrões de oportunidades dos homens brancos e apresentam vantagens em relação aos homens negros. (...) A divisão sexual do trabalho incide sobre mulheres e homens em conjunto com sua posição de classe." No entanto, conforme apresentado nos trabalhos de Federici (2019), toda a história do capitalismo foi respaldada pelo cuidado das mulheres pela casa e pelo bem-estar dos homens enquanto estes trabalhavam e desenvolviam o "sistema".

Sabemos que houve mudanças no mundo do trabalho e que, hoje, inclusive há a predominância das mulheres no mercado de trabalho (ANTUNES, 2009), assim como sustentando casas e famílias. Continuando com Antunes (2009), "o capital tem utilizado e explorado intensamente essa polivalência do trabalho da mulher".

Entendemos que não cabe a esta pesquisa analisar todas as complexas nuances existentes entre as diferentes classes dentro do gênero feminino e a cultura de trabalho. Logo, nosso recorte foi realizado apenas para verificar se as mulheres que trabalham com Comunicação e usam ferramentas de mensagens com foco em produtividade observam em seus trabalhos os efeitos de precarização, entre outros relacionados. Acreditamos que, "para a participação das mulheres na esfera pública, impõem-se filtros que estão vinculados às responsabilidades a elas atribuídas na esfera privada e à construção de sentidos do feminino que ainda guardam relação com a noção de domesticidade." (BIROLI, 2017). Observamos, em

muitos relatos entre as entrevistadas, citações referentes às atividades domésticas e relações particulares que se misturam à rotina de trabalho, especialmente no que diz respeito às profissionais que realizam seu trabalho a partir de uma experiência doméstica ou em home-office, alternando o trabalho profissional com o trabalho doméstico, sendo ou não casadas, tendo ou não filhos. O depoimento de Sandra (abaixo) nos mostra um pouco como as nossas entrevistadas se sentem no trato entre essa questão profissional e as relações pessoais:

"Já tive momentos em que no meio das férias, em um momento tranquilo em casa, acessei a caixa de e-mails do trabalho apenas para ver o que estava me esperando e tive que me conter para não responder mensagens rápidas que estavam ali, mesmo sabendo que havia alguém me cobrindo nesse período.

Também há um costume entre os amigos e família de que estou sempre conectada então qualquer mensagem é respondida rapidamente, por isso quando não tenho acesso a internet fico um pouco angustiada pois já ocorreram situações de cobrança por ter demorado algumas horas para responder uma mensagem.

Sou a pessoa que dorme com o celular do lado do travesseiro, que acorda e checa mensagens e redes sociais assim que acorda, então investir em um bom plano de internet (4G e Wi Fi em casa) e um bom aparelho de celular são coisas importantes para mim." (Sandra B.)

Os depoimentos exemplificam o que foi assustadoramente escrito por Crary (2016):

"Mesmo na ausência de qualquer obrigação, escolhemos fazer o que nos mandam fazer; permitimos que nossos corpos sejam administrados, que nossas ideias, nosso entretenimento e todas as nossas necessidades imaginárias sejam impostos de fora." (CRARY, 2016)

Entendemos que "a divisão sexual do trabalho é uma base fundamental sobre a qual se assentam hierarquias de gênero nas sociedades contemporâneas, ativando restrições e desvantagens que modulam as trajetórias das mulheres". (BIROLI, 2017). Isso significa que a trajetória pessoal e profissional das mulheres foi, na maior parte das vezes, decidida através de um comportamento estrutural dentro da sociedade.

A profissional de Comunicação é criadora de seu trabalho, ainda que submetida a empresas e clientes. Por lidar com Comunicação, sua arte é a linguagem e, seu ofício, as interações. "A linguagem está na origem da produção do ser social. Ela é resultado da capacidade de trabalho do Ser Humano para superar as necessidades em prol de sua sobrevivência." (FÍGARO, 2008) No caso das profissionais de Comunicação, isso é ainda mais presente, devido à natureza de seu trabalho.

Aliada a um estado de precarização, a condição de trabalho das profissionais de Comunicação não se mostrou necessariamente vinculada a um ou outro modelo de contratação - nossas entrevistadas relataram os mesmos sintomas sendo contratadas tanto em modelo PJ (Pessoa Jurídica) quanto em modelo CLT (Consolidação das Leis do Trabalho), o que nos leva a observar, com certa cautela, e sempre dentro dos resultados da nossa pesquisa, que os efeitos

sejam causados independentemente da situação contratual. Novamente, se levarmos em consideração o alto número de desempregados no país atualmente (fevereiro 2020), podemos ponderar que, muitas vezes, a simples configuração de "estar trabalhando" se mostra insegura independente do modelo de contratação, em alguns casos. No entanto, entendemos que não cabe a esta pesquisa investigar essas causas.

Sobre a precarização, resgatamos Biroli (2017):

"A precarização do trabalho atinge especialmente as mulheres. (...) acentua-se e torna-se mais direto o antagonismo de interesses entre as mulheres, entre mulheres que estão na posição de empresárias e proprietárias de grandes empresas e mulheres assalariadas ou dependentes da renda proveniente do trabalho assalariado de familiares."

Fato é que a mulher profissional enfrenta desafios culturais dentro do mercado de trabalho, de salários mais baixos a assédio moral. Entendemos que, quando tratamos de mídiatização, as diversas tecnologias, por si só, não modificam as relações, mas seu uso delas pode levar a resultados inesperados nas relações de trabalho. Quando se trata das comunicações realizadas através dos aplicativos de mensagens, com foco no aumento da produtividade e relatório de demandas, verificamos que se tornam agravantes pois denunciam relações muitas vezes desgastadas e condições de trabalho ainda mais precarizadas. Podemos complementar essa afirmação com Sodré (2002): "*o bios midiático é a resultante da evolução dos meios e de sua progressiva interseção com formas de vida tradicionais*"

3.1 Universos em contato

Conciliar o trabalho empreendedor com uma pesquisa acadêmica não é uma das tarefas mais fáceis a se fazer, especialmente quando você é mãe e, portanto, tem outras responsabilidades pessoais além do cuidado consigo mesma (que também tem sua demanda). Uma das estratégias utilizadas para "dar conta" das atividades foi a contratação de uma assistente - Andreia.

Andreia tem um nome, tem uma voz, mas não tem uma foto. Eu nunca a conheci pessoalmente. Conversamos todos os dias. Ela responde por mim em e-mails profissionais, responde convites e solicitações em meu nome pelo telefone e conversa comigo diariamente para esclarecer dúvidas e relatar o status das atividades. Andreia e eu representamos, juntas, uma parcela enorme da população brasileira de mulheres que trabalham sob uma condição de pessoa jurídica mas que, ao mesmo tempo, não podem ser consideradas uma empresa. No

entanto, é o discurso que nos submetemos, pois assim se "profissionaliza mais" o que fazemos. Somos apenas um retrato micro de um mercado macro onde se encontram também as outras profissionais de Comunicação entrevistadas para esta pesquisa.

"Trata-se de um conjunto variado de abordagens, atravessado pelo problema da correlação entre a divisão do trabalho doméstico não remunerado, a divisão do trabalho remunerado e as relações de poder nas sociedades contemporâneas." (BIROLI, 2017) O incômodo entre as relações sociais é manifestado em diversos depoimentos de nossas entrevistadas, como no caso de Márcia, abaixo:

"No geral, me incomoda um pouco celular enquanto estou saindo com alguém, seja amiga, família ou namorado. E também me incomoda quando os outros fazem isso. Gosto de curtir a presença das pessoas quando estou com elas. Claro que não tem problema conferir uma mensagem que chegou, mas sair pra ficar o tempo todo olhando a tela do celular, acho meio chato. Se é pra ficar no celular, fico em casa que não preciso me dar ao trabalho de me arrumar e nem de gastar dinheiro pra me locomover. Mas acho que isso se tornou assim pra mim porque agora levo de forma mais leve essa obsessão por estar 100% do tempo conectada, respondendo coisas que não são urgentes, vendo uma foto nova publicada no instagram ou não perdendo todos os stories que somem em 24h. Sair do facebook também foi ótimo pra mim. A minha vontade era excluir o whatsapp também, mas como muita coisa se resolve por lá, sinto que sou obrigada a continuar." (Márcia P.)

Luciana comenta sobre o mal-estar que sente quando precisa responder mensagens estando em uma situação em família ou pessoal:

"Em alguns momentos que julguei que precisava responder rapidamente e me senti mal por não prestar atenção suficiente a uma situação ou conversa, por sentir necessidade de dar uma resposta a uma mensagem. Na maioria das vezes sinto que não faço nada direito, nem responder apropriadamente nem prestar atenção necessária ao momento e à pessoa com quem estou. Sinto mal também em situações de descanso, mas que não me permito descansar adequadamente; em situações que preciso de concentração; em situações de priorização de tarefas, quando coloco a resolução de uma demanda alheia frente às minhas próprias tarefas que havia organizado." (Luciana C.)

A maneira como cada uma de nós administra as suas demandas tem muito a nos dizer sobre como cada profissional mulher lida com o espectro de atividades em todas as áreas de sua vida. A flexibilidade de horários é uma vantagem que contrasta com a insegurança perante os resultados que envolvem o faturamento da "empresa". Por isso, mesmo pedindo que não o faça, Andreia - a assistente - costuma responder mensagens aos finais de semana e durante os dias úteis à noite. Tudo isso, segundo ela, "para mostrar serviço" e "trazer a confiança de que posso confiar no trabalho dela". Como diz Crary (2016), "o regime 24/7 oferece a ilusão de um tempo sem espera, de um atendimento instantâneo, do isolamento - mesmo em presença do outro." Essa afirmação de Crary se demonstrará real em diversos depoimentos apresentados ao longo deste capítulo.

A maneira como cada profissional usa o seu tempo diariamente é afetada diretamente pelas suas demandas de trabalho. É comum deixar relações pessoais e o autocuidado básico - que inclui sono e alimentação adequados - de lado para entregar o projeto ou o "job" para o cliente em tempo hábil - ou, muitas vezes, recorde. A pressão por alta performance em todas as esferas da vida - não apenas no trabalho, mas também na aparência, nos relacionamentos, com a família - traz um elemento extra significativamente volumoso à pressão que as mulheres sofrem no mercado de trabalho, por sempre serem subjugadas antes e depois de terem filhos - e mesmo quando optam intencionalmente por não os ter.

"A responsabilização desigual de mulheres e homens por um trabalho que se define, assim, como produtivo e não remunerado seria a base do sistema patriarcal no capitalismo", segundo Biroli (2017). Ela continua: "o patriarcado, como sistema político, consistiria numa estrutura de exploração do trabalho das mulheres pelos homens", especialmente quando o casal tem filhos e os cuidados ficam em maior parte atribuídos às mulheres, mesmo que ambos trabalhem. Adriana (abaixo) comenta como se sente culpada ao acessar o celular quando está na presença do filho:

"Às vezes estou com meu filho assistindo um filme ou desenho e me vejo pegando o celular para dar uma espiada e bate aquele sentimento de culpa. Parece que nesse momento ele mesmo percebe e já repreende a mamãe." (Adriana G.)

Clara relata que seus colegas já chamaram a sua atenção devido ao comportamento de verificação de mensagens:

"Costumo ser chamada atenção das pessoas na hora do almoço no trabalho, por exemplo, pois fico comendo e mexendo no celular de forma automática. Estou procurando me policiar mais em relação a isso. Em casa sou mais criteriosa e busco sempre ter mais momentos offline, especialmente para que meu filho não cresça com esse hábito." (Clara F.)

Regina menciona que recebe todo tipo de mensagens o tempo todo e como isso a deixa "extremamente ansiosa":

"Recebo mensagens o tempo todo de diversos contextos: familiares, grupo de mães da escola, amigas, grupos do trabalho. As notificações dos grupos estão desabilitadas, mas quando o celular começa sinalizar a entrada de mensagens é um esforço gigantesco ignorar.

Me sinto extremamente ansiosa achando que tem alguém precisando de retorno meu e acabo olhando o celular. Pensamentos de que pode ser algo urgente com meus filhos, alguma notícia importante me fazem conferir o celular. Na maioria dos casos não é nada importante. Pela facilidade do aplicativo as pessoas mandam mensagem para comunicar fatos sem importância alguma." (Regina F.)

"Vergonha" e "culpa" foram alguns dos termos mais citados entre nossas entrevistadas ao falarem da relação do uso de dispositivos quando estão com outras pessoas, como no depoimento abaixo de Marina:

"Já me senti envergonhada e culpada por verificar o celular quando estou brincando com meu filho de dois anos ou quando estou em meio a uma refeição familiar, e sempre que percebo essa vergonha eu guardo o smartphone e deixo para verificar qualquer coisa depois. Considero a vergonha e a culpa como indicativos de que estou excedendo o meu próprio limite, então largo o aparelho. Isso resolve, não costumam perdurar essas sensações ruins." (Marina H.)

Essa pressão se reflete no "como" se trabalha. "As obrigações familiares restringem e moldam as ocupações fora de casa, ao mesmo tempo que se tornam um pretexto para ampliar a exploração capitalista do trabalho remunerado das mulheres". (BIROLI, 2017)

O depoimento de Marília (abaixo) chama a atenção por parecer uma tentativa de "pedido de socorro" ao afirmar que não gostaria de fazer as coisas da maneira como sente que precisa fazer:

"Gostaria de não precisar atender um chamado, enquanto estou numa reunião com clientes por exemplo. Dependendo do caso, tenho que pedir licença e atender. Mas tem acontecido de receber ligações ou mensagens e eu responder mais tarde, informando que não pude atender no momento.

Tenho sentido que quando estou em alguma confraternização com amigas, por exemplo, tento focar na conversa e deixar o celular virado para baixo, mesmo já tendo desabilitado todas as notificações para que as pessoas reparem e façam o mesmo. É muito difícil. Você está na maior papo e sempre tem aquelas que não param de olhar o celular e isso tem me incomodado muito.

As vezes são meses tentando organizar um encontro presencial em datas que todas possam. Chega na hora, pela atividade profissional da pessoa, sabemos que não é trabalho, mas ninguém larga o celular!

O que tenho feito nesses casos também, é avisar antes: "talvez eu receba uma ligação de um cliente e tenha que resolver algo rápido enquanto estou com vcs". Mas não fico checando a cada minuto, o que sei que não acontece com outras pessoas.." (Marília S.)

Em uma rotina que não permite perda de tempo, a alta performance se torna essencial, uma cobrança quase natural, e que reflete em cuidados básicos que acabam sendo deixados de lado. O excesso de trabalho acaba resultando em consumo como forma de prazer (WAJCMAN, 2015), consumo que se exprime em produtos físicos mas também serviços de estética ou até mesmo uma facilidade no dia a dia pedindo comida delivery pelo iFood e aplicativos similares. O consumo alivia, traz facilidade. Logo, para sustentar esse estilo de vida, precisamos trabalhar mais. Como não há certeza sobre o faturamento nos meses seguintes, precisamos aproveitar o trabalho que está aqui agora, mesmo que seja excessivo ou abusivo. Tal comportamento pode levar à necessidade constante de verificação dos diversos aplicativos para a conferência de novas mensagens ou oportunidades de trabalho.

3.2 Flexibilidade como estilo de vida

O ritmo de trabalho flexível permite abrigar um estilo de vida levemente mais adequado às necessidades biológicas das mulheres no que se refere ao período menstrual e as gestações, ao mesmo tempo que não há remuneração ou garantias trabalhistas que resguardem os direitos da trabalhadora durante o que nas leis trabalhistas se caracterizaria como "licença maternidade". Se a mulher autônoma, empreendedora, resolver engravidar, ela terá que arcar com os "riscos" à sua empresa individual, sendo inteiramente responsável pelo desdobramento dos meses em que não se dedicará ao trabalho como antes. No entanto, como disse Huws (2017), "no momento em que as trabalhadoras de escritório são tratadas como trabalhadoras, (...) se é então forçado a enfrentar o incômodo fato de que as trabalhadoras de escritório podem ocupar uma posição de classe diferente daquela de seus pais e maridos. (...) o domicílio não pode mais ser percebido como uma unidade política coerente, mas deve ser reconhecido como complexo e apresentando fissuras."

"A posição de desvantagem das mulheres atualiza-se, assim, nos novos padrões de organização do trabalho no capitalismo." (BIROLI, 2017)

Mas mesmo em tais situações, onde a mulher tem filhos, ela se sente satisfeita com o uso ágil que tais aplicativos proporcionam:

"Geralmente quando uso perto da minha filha, em dias que gostaria de ficar sozinha e em silêncio, ela nota minha "ausência" e reclama, mesmo tendo apenas 6 anos. Me sinto bastante culpada, me sinto mal, mas repito o mesmo erro porque estar na internet é como estar no único lugar onde posso ser eu, sem o peso de ser mãe, filha, namorada, profissional, etc." (Lara C.)

A vida pessoal também acaba sendo impactada devido ao uso excessivos dos aplicativos nos smartphones. "Os interesses capitalistas e as formas correntes de exploração do trabalho incidem sobre a vida doméstica, a conjugalidade, a divisão cotidiana das tarefas." (BIROLI, 2017) Ângela, abaixo, comenta como usar o celular na presença de outras pessoas se tornou um ato comum:

"Eu sempre estou utilizando celular na presença de outras pessoas. Enquanto como, enquanto converso com minha mãe, em sala de aula, em confraternização com amigos, deitada ao lado do meu namorado. Diversas vezes eu me sinto culpada e com a sensação de que perdi tempo de qualidade com a pessoa ao meu lado. Meu namoro é o relacionamento que mais sente o impacto disso, porque meu namorado não é de usar tanto o celular, ele detesta o whatsapp e não responde à novas demandas em horários/momentos impróprios. Ele me pede sempre que eu tente repensar minha relação com o celular, pois diversas vezes ele está me dizendo algo e eu não escuto, eu perco o que ele falou por conta da distração do celular. Minha mãe disse várias vezes que eu não converso mais com ela, que eu só fico no celular. Acredito que, infelizmente, eles estão corretos nisso." (Ângela R.)

Sandra comenta sobre a influência do dispositivo no relacionamento entre o casal, e como um pode ter influenciado o outro através do seu comportamento:

"Já tive problemas com meu namorado (que era muito mais desligado de celular que eu, e achava ruim o meu uso excessivo) e hoje em dia percebo que o uso dele do celular ficou mais constante em decorrência do meu, e isso me incomoda bastante. No geral me polio pra não usar o celular na presença de outras pessoas por que o uso me deixa culpada." (Sandra R.)

"Inadequação" é um termo curioso citado por Carolina:

"Diversas vezes me senti inadequada por estar falando ao celular na presença de outras pessoas ou mandando mensagens. Sempre me desculpo, ou peço licença e me afasto, mas acho isso indelicado e deselegante. Muitas vezes, no meu horário de almoço, as pessoas solicitam coisas por telefone ou mensagem e eu paro minha refeição para responder. Me sinto mal. Mesmo quando digo que estou almoçando, algumas pessoas insistem... Acho que no mundo atual, o respeito pelo tempo alheio se perdeu. Tudo é para já!" (Carolina M.)

Julia comenta que já teve problemas com o namorado, por pensar que a interação com o celular era maior do que com ele:

"Problemas com o namorado, por 'interagir' mais com o celular do que com ele, que estava ali presente." (Julia B.)

Luana cita que o pior ponto é quando precisa responder mensagens estando na presença de seus filhos:

"Evito ao máximo ficar conferindo celular em reuniões de trabalho, encontro com amigas, almoço com família e fico incomodada quando as pessoas ao redor fazem isso. Mas o que me deixa muito mal é quando preciso responder mensagens profissionais quando estou com meus filhos. Também já fui cobrada por demandas enviadas por Whatsapp fora do horário do expediente e que acabei me esquecendo. Tive que mudar minha postura e atualmente peço que envie por e-mail. Uns meses atrás quando chegava qualquer questionamento me via obrigada a dar retorno naquele momento independente do dia da semana e horário." (Luana R.)

Luisa sente-se constantemente em meio a situações desagradáveis ocasionadas tanto pelo virtual quanto pelo "real":

"Tenho vergonha, como se estivesse ignorando o que é real (ao vivo) e dando preferência ao que é digital, virtual. Mas sinto que preciso, ainda assim, checar o que está acontecendo... Acessar as redes sociais logo ao acordar, para me manter atualizada é outro comportamento que me incomoda, mas que não consigo evitar. Me sinto perdendo tempo o tempo todo, mas quando não entro é como se eu sentisse que também estou perdendo algo. Ao entrar nas redes sociais/app de mensagens, também sinto um sentimento de fuga da realidade e de tudo nela que me agrada no imediato. Infelizmente a realidade que o virtual me mostra também não é agradável e me suga para um redemoinho de sensações desagradáveis e de inércia paralisante." (Luisa A.)

Raquel comenta sobre o uso do celular atrapalhar o sono e sobre seu marido já ter percebido o possível uso excessivo do mesmo:

"Meu marido fica bem chateado pois sabe que atrapalha meu sono e também o dele, por conta da luz. Não tenho problemas em restaurantes ou outras atividades sociais. Meu problema é mesmo à noite ou se acordo na madrugada." (Raquel J.)

Como bem observa Biroli (2017), "o acesso a esse tipo de trabalho não assume, assim, cotidiana e historicamente, o mesmo sentido que o acesso ao trabalho pelas mulheres brancas que puderam trilhar carreiras profissionais. Nessas circunstâncias, a família pode funcionar como um dos poucos mecanismos de suporte para as pessoas." Além disso, conforme pontuado por Saffioti (2013), a mulher "em todas as épocas e lugares tem contribuído para a subsistência de sua família e para criar a riqueza social".

Observamos em nossa pesquisa que há frequente sensação de intimidação por parte das mulheres quando o relacionamento profissional se dá com homens ou mulheres em hierarquia maior que a sua. Vale citar que "muitas das posições ocupadas pelas mulheres na força de trabalho - limpar, cozinhar, costurar, cuidar, educar, realizar serviço social - são extensões diretas do trabalho que fazem, sem remuneração, no lar, e a maioria está intimamente relacionada, direta ou indiretamente, com o cuidado." (HUWS, 2017) Como resultado, a mulher acaba sendo culpabilizada caso algum problema aconteça relacionado ao seu "não cuidado" com as diversas situações.

Lúcia comenta a dificuldade que tem ao procurar priorizar as mensagens e responder mensagens hostis como retorno, por ter demorado tanto a responder:

"As pessoas transformam tudo em urgente. Eu às vezes demoro três dias para responder uma mensagem comum, do tipo "e aí, como vai a vida?" mas percebo que as pessoas se ofendem, como se eu não me importasse. Só que recebo várias outras mensagens de outros amigos que também precisam de atenção. Penso que, no mundo físico, seria impossível eu dar atenção a quatro amigos de grupos diferentes no mesmo horário - há que se digerir o conteúdo das conversas, pensar junto, ouvir etc. Mas, no mundo virtual, isso ficou bem banalizado. Parece que o normal é viver pendurado em whatsapp... Me vejo pedindo desculpas por responder com atraso, quando penso que deveria ser de fácil compreensão que é impossível dar conta de todas as demandas em 24 horas..." (Lúcia N.)

Carla comenta que, na realidade, seu celular acaba sendo na verdade uma "fuga":

"Muitas vezes eu uso o celular com fuga, por não querer interagir com alguém, ou querer demonstrar estar ocupada, e percebo que as pessoas aceitam melhor esse comportamento do que quando sou sincera e só falo que quero ficar sozinha, ou que não posso lidar com aquela demanda no momento, ou só não respondo assim que vejo a notificação. Não me lembro de ser chamada atenção por ficar o tempo todo no celular, mas já fui chamada atenção por demorar muito para responder." (Carla S.)

A atribuição às respostas em tempo hábil através dos aplicativos também trazem características do trabalho afetivo (FEDERICI, 2019), não como conceito isolado, mas como cenário do estabelecimento de relações desiguais de poder no capitalismo. o trabalho imaterial realizado pelas profissionais de Comunicação colabora com essa configuração à medida que cada vez mais são construídas novas maneiras de se trabalhar com Comunicação, todas dentro do espectro do trabalho imaterial. Trazendo novamente a noção de bios-midiático (SODRÉ, 2009), vemos o trabalho das profissionais como uma extensão do pregado pelo discurso neoliberal de atribuições do capital. Não que necessariamente o capitalismo se alimente hoje de formas imateriais de produção, mas é inegável o volume de tais atividades quando se trata do trabalho realizado pelos profissionais de Comunicação e, em nosso caso, as mulheres.

Conforme vimos no segundo capítulo, novas formas de inclusão seriam também acompanhadas de formas também renovadas de opressão e controle. (BIROLI, 2017)

A sociedade converte-se em fábrica e as relações sociais tornam-se diretamente relações de produção. (FEDERICI, 2019)

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O projeto desta pesquisa foi iniciado em um momento onde estavam normalizadas as práticas de precarização do trabalho da trabalhadora de Comunicação e um uso excessivo de aplicativos de mensagens com fins de trabalho. Nasceu em decorrência da minha inquietação para investigar um pouco mais a fundo se era um comportamento comum no mercado, o que a pesquisa mostrou que sim, sem dúvida.

Os limites entre horários de trabalho e o tempo livre das profissionais tornaram-se cada vez mais tênues e, em termos de localização, a Internet também redefiniu fronteiras. Cada vez mais adequadas ao modelo *home-office*, as profissionais de Comunicação lidam com seus pares, amigos e clientes estando em suas próprias casas, ambientes de coworking ou até mesmo uma cafeteria. Observamos também que as relações através de aplicativos se dão em ambientes corporativos ditos "oficiais" para o trabalho em questão, pois a agilidade no envio das mensagens superou o contato presencial.

Sobrecarga, ansiedade, sensação de vigilância e outros efeitos foram observados de tais práticas. A dependência da verificação e resposta às mensagens com cada vez mais rapidez fez com que as profissionais se habituassem a um comportamento de verificação que invadia outras esferas de suas vidas, como vimos em diversos depoimentos ao longo deste documento. Nesse cenário, esta pesquisa buscou demonstrar como a mediação do fluxo de trabalho dessas profissionais estava direcionando sua atuação e caracterizando como cada vez mais precária sua situação de trabalho. Ao analisarmos os depoimentos das profissionais entrevistadas, percebemos que situações embaraçosas no uso do celular junto com outras pessoas, sentimentos de ansiedade antes de abrir uma caixa de mensagens e irritação perante o uso excessivo dos aplicativos foram citações comuns.

Uma pergunta difícil de ser respondida é se a flexibilização de horários e o uso de aplicativos facilita ou torna mais complexa a vida da trabalhadora de Comunicação. Nossa pesquisa não tem a pretensão de responder essa pergunta - apenas analisamos os resultados da pesquisa de campo partindo de um problema que víamos como instigante. A resposta mais adequada que encontramos para esse panorama atual é que trata-se de um cenário ainda muito novo para todos os profissionais envolvidos, mas com nuances que nos levam a determinados caminhos, especialmente no que diz respeito à sobrecarga devido ao volume de informações e demandas e aos sentimentos de ansiedade relatados ao cenário profissional precarizado como um todo, refletido na troca de mensagens.

É fato que as mídias fazem tão parte das relações sociais que se confundem com as mesmas. Conferir mensagens estando na presença de outra pessoa e usar o próprio dispositivo celular pessoal para mensagens de trabalho configuram-se como cenários de nosso tempo. A "pejotização" da Comunicação no Brasil, iniciada décadas atrás, encontra hoje seu grande viés de confirmação nas tendências mundiais da flexibilização das leis trabalhistas e precarização do trabalho de modo geral, padronizando um modelo de atuação sem o conhecimento de suas consequências. Esta pesquisa foi uma tentativa de construção dessa análise, que só o tempo poderá complementar através de outras pesquisas relacionadas.

Iniciamos esta pesquisa trazendo a ideia de mediação do fluxo de trabalho como abordagem para entender como os aplicativos de comunicação e mensagens, usados com fins em alta performance e produtividade, podem estar precarizando ainda mais um cenário mercadológico do trabalho em Comunicação. Nosso recorte foi com mulheres, que aliam a esse cenário uma sobrecarga advinda de tempos anteriores em que foram suporte essencial para ascensão masculina no trabalho (FEDERICI, 2019). Os sentidos de cuidado, preocupação e atenção, tão citados por nossas entrevistadas, revelam como a sobrecarga mental, acima de tudo, é agravada através da necessidade e pressão por acesso, verificação e resposta às mensagens profissionais.

"Uma perspectiva de mediação compreende as práticas sociais articuladas com o ambiente das mídias digitais, levando em conta as continuidades e rupturas inerentes a isso. Entende-se que as práticas sociais não perdem suas características específicas no âmbito da mediação; ao contrário, ganham desdobramentos e possibilidades inexploradas. As relações profissionais e afetivas, as práticas políticas e econômicas, os estilos de vida e as ações reciprocamente orientadas conservam suas características fundamentais." (MARTINO, 2019)

Um ponto é certo: há uma relação. Não se trata de uma mídia dominante ou de um ser humano dominante. Como diz Sodré (2002), "o 'eu' e o 'outro' não são entidades prontas e acabadas (...), mas sim o cerne do problema comunicacional". Temos uma conversa entre esses diversos pares.

"As demandas temporais não são inerentes à tecnologia. Elas são construídas em nossos dispositivos devido aos esquemas e desejos inteiramente humanos." (WAJCMAN, 2015).

Se estamos realmente presentes no momento em que estamos vivendo, e esse presente caracteriza-se pela espera pela próxima notifica o, dependemos então de nossos dispositivos para vivenciarmos um futuro dentro de nossas expectativas no hoje.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ADORNO, Theodor & HORKHEIMER, Max. *Dialética do esclarecimento*. Rio de Janeiro, RJ: Zahar, 1985.

ADORNO, Theodor W. Tempo livre. In: *Palavras e sinais*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2000.

ANTUNES, Ricardo. *Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho*. 16 ed. São Paulo, SP: Cortez, 2015.

ANTUNES, Ricardo. *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo, SP: Boitempo, 2009.

ANTUNES, Ricardo. *O caracol e sua concha: ensaios sobre a nova morfologia do trabalho*. São Paulo, SP: Boitempo, 2005.

ANTUNES, Ricardo. *O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital*. São Paulo, SP: Boitempo, 2018.

ANTUNES, Ricardo. *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. 2. ed. São Paulo, SP: Boitempo, 2009.

ANTUNES, Ricardo. *Riqueza e miséria do trabalho no Brasil IV: trabalho digital, autogestão e expropriação da vida*. São Paulo, SP: Boitempo, 2019.

BAUDRILLARD, Jean. *Tela total: mito-ironias do virtual e da imagem*. 5 ed. Porto Alegre, RS: Sulina, 2011.

BAUMAN, Zygmunt e RAUD, Rein. *A individualidade numa época de incertezas*. Rio de Janeiro, RJ: Zahar, 2018.

BAUMAN, Zygmunt. *Modernidade líquida*. Rio de Janeiro, RJ: Zahar, 2001.

BIROLI, Flávia. *Gênero e desigualdades: limites da democracia no Brasil*. São Paulo, SP: Boitempo, 2018.

CRARY, Jonathan. *24/7: capitalismo tardio e os fins do sono*. São Paulo, SP: Cosac & Naify, 2014.

DAL ROSSO, Sadi. *O ardil da flexibilidade: os trabalhadores e a teoria do valor*. São Paulo, SP: Boitempo, 2017.

DARDOT, Pierre e LANVAL, Christian. *A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal*. São Paulo, SP. Boitempo: 2016.

DEJOURS, Christophe. *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. 6. ed. São Paulo, SP: Cortez, 2015.

EHRENBERG, Alain. *O culto da performance: da aventura empreendedora à pressão nervosa*. Aparecida, SP. Ideias & Letras: 2010.

FEDERICI, Silvia. *Calibã e a bruxa: mulheres, corpo e acumulação primitiva*. São Paulo, SP: Ed. Elefante, 2018.

FEDERICI, Silvia. *O ponto zero da revolução: trabalho doméstico, reprodução e luta feminista*. São Paulo, SP: Ed. Elefante, 2018.

FÍGARO, Roseli. *Relações de comunicação no mundo do trabalho*. São Paulo, SP: Annablume, 2008.

FOSTER, Russel G. e KREITZMAN, Leon. *Circadian rhythms: a very short introduction*. Oxford, 2017.

FOUCAULT, Michel. *Em defesa da sociedade*. 2. ed. São Paulo, SP: Ed. WMF Martins Fontes, 2010.

FOUCAULT, Michel. *Microfísica do poder*. 23. ed. Rio de Janeiro, RJ: Edições Graal, 1979.

FOUCAULT, Michel. *Vigiar e punir: nascimento da prisão*. São Paulo, SP: Petrópolis, RJ. Vozes: 2014.

GAULEJAC, Vincent de. *Gestão como doença social*. Aparecida, SP: Ideias & Letras, 2007

GOMES, Pedro Gilberto. *Dos meios à midiatização: um conceito em evolução*. São Leopoldo, RS: Ed. UNISINOS, 2017.

GOMES, Pedro Gilberto. *Filosofia e ética da Comunicação na Midiatização da Sociedade*. 2. ed. São Leopoldo, RS: Ed. UNISINOS, 2018.

GORZ, André. *O imaterial: conhecimento, valor e capital*. São Paulo, SP: Annablume, 2005.

HAN, Byung-Chul. *No exame: perspectivas do digital*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2018.

HAN, Byung-Chul. *Sociedade da transparência*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2017.

HAN, Byung-Chul. *Sociedade do cansaço*. 2. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2015.

HJARVARD, Stig. *A midiatização da cultura e da sociedade*. São Leopoldo, RS: Editora UNISINOS, 2014.

HUWS, Ursula. *A formação do cibertrariado: trabalho virtual em um mundo real*. Campinas, SP: Editora da Unicamp, 2017.

MARTÍN-BARBERO, Jesús. *Dos meios às mediações: comunicação, cultura e hegemonia*. 7. ed. Rio de Janeiro, RJ: Editora UFRJ, 2015.

MARTINO, Luís Mauro Sá. *Teoria das mídias digitais: linguagens, ambientes e redes*. 2. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2015.

MARTINO, Luis Mauro Sá. *Rumo a uma teoria da midiatização: exercício conceitual e metodológico de sistematização*. InTexto, 2019. Disponível em:

<https://seer.ufrgs.br/intexto/article/view/77889> Acesso em: 09/02/2020

MARUANI, Margaret. *Trabalho, logo existo: perspectivas feministas*. São Paulo, SP: FGV Editora, 2019.

MARX, Karl. *O Capital. Volume 1*. São Paulo, SP. Boitempo: 2013. 3V.

MC LUHAN, Marshall. *Os meios de comunicação como extensões do homem*. São Paulo, SP: Cultrix, 2007.

PINTO, Álvaro Vieira. *O conceito de tecnologia. Volume 1*. Rio de Janeiro, RJ. Contraponto: 2005. 2V.

SAFFIOTI, Heleieth. *A mulher na sociedade de classes: mito e realidade*. 3. ed. São Paulo, SP: Expressão popular, 2013.

SAFFIOTI, Heleieth. *Gênero, patriarcado, violência*. 2. ed. São Paulo, SP: Expressão Popular: Fundação Perseu Abramo, 2015.

SLEE, Tom. *Uberização: a nova onda do trabalho precarizado*. São Paulo, SP: Ed. Elefante, 2018.

SODRÉ, Muniz. *Antropológica do espelho: uma teoria da comunicação linear e em rede*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.

SODRÉ, Muniz. *Reinventando a cultura: a comunicação e seus produtos*. 4. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1996.

WAJCMAN, Judy. *Pressed for time: the acceleration of life in digital capitalism*. The University of Chicago, 2015.

WURMAN, Richard Saul. *Ansiedade da informação: como transformar informação e compreensão*. São Paulo, SP: Cultura Editores Associados, 1991.