

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
FACULDADE DE SERVIÇO SOCIAL
CURSO DE GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL**

KARLA GABRIELA FERNANDES DA SILVA

**RELAÇÕES DE TRABALHO NA CONTEMPORANEIDADE: UM ESTUDO SOBRE
A COMUNICAÇÃO DIGITAL**

Maceió-AL

2022

KARLA GABRIELA FERNANDES DA SILVA

**RELAÇÕES DE TRABALHO NA CONTEMPORANEIDADE: UM ESTUDO SOBRE
A COMUNICAÇÃO DIGITAL**

Monografia de Conclusão de Curso apresentada ao Curso de Graduação em Serviço Social, da Universidade Federal de Alagoas (UFAL), como requisito parcial para a obtenção do Título de Bacharela em Serviço Social.

Orientadora: Profa. Dra. Maria Virgínia Borges Amaral.

Maceió-AL

2022

© by Karla Gabriela Fernandes da Silva, 2022.



UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
FACULDADE DE SERVIÇO SOCIAL
COORDENAÇÃO DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Folha de Aprovação do Trabalho de Conclusão de Curso para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social pela Universidade Federal de Alagoas (UFAL)

Karla Gabriela Fernandes da Silva

Aluna concluinte

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado em: 18/07/2022

Título: RELAÇÕES DE TRABALHO NA CONTEMPORANEIDADE: um estudo sobre a comunicação digital

Conceito: APROVADO

Banca Examinadora:

Márcia Virgínia Borges Amaral

Professora Orientadora

Elvira Barreto

Examinadora 1

Jamyna Santos Martins

Examinadora 2

Antonio Jorge Belo Matos
Antonio Jorge Belo Matos
Assistente em Administração
FSSO/UFAL
SIAPE: 2412249

Coordenação de Trabalho de Conclusão de curso

*Dedico este trabalho a minha família, em especial, a minha mãe Paula e minha avó
Gilberta que me ensinaram a ter coragem e força para lutar e tentar de novo. Aos
meus amigos que me auxiliaram durante todo o processo de formação e a
professora Virgínia, por todo o apoio e confiança dada à minha trajetória de
pesquisas nesta Universidade.*

AGRADECIMENTOS

Deus, nem sempre é um ente bem-visto na academia. Para muitos, Ele não existe, já que a ciência não alcança sua possível – ou não – existência. E, depois que me tornei uma amante da pesquisa, consigo compreender a razão desses cientistas. Por outro lado, a presença de Deus, em minha vida, é profunda e inegável. Considero que cada ser é um universo particular com suas complexidades, grandiosidades, defeitos e, sobretudo, história. Assim, em meu universo, Deus existe, em minha existência e de toda a natureza, além dos infinitos universos, é claro.

Em minha curta trajetória acadêmica até aqui, vivi dias e noites de angústia e muita ansiedade. Em muitos momentos, sentia como se meus objetos de investigação não fizessem sentido e, no outro dia, como hoje, me surgia a inspiração e a alegria de poder continuar o meu trabalho, a minha missão enquanto ente acadêmico.

Em meu universo não há ciência sem Deus! Em meu universo não há a minha existência ou de minha família, amigos e história sem que haja Deus e, por todos eles e por mim, não há outro agradecimento a não ser a Ele. A energia motora deste e de tantos outros universos para além da existência humana, temporal, cultural ou religiosa. Graças ao Uno, ao Tudo, a Deus.

Para além da espiritualidade, agradeço à minha família; mãe, avó Gilberta, pai, meus irmãos e irmãs, especialmente à Bruna. Agradeço, também, às minhas tias Gilliana e Liliane e primas Emilly e Ludmila. Vocês me inspiraram, me motivaram e me deram forças durante toda a essa trajetória acadêmica.

Ao meu namorado Pedro, que sempre me deu suporte, estímulo e carinho em momentos de desânimo.

Aos amigos de casa Sângela, Roosevelt e Vinícius, por quem eu tenho imenso carinho. Agradeço, também, à Ednilsa e ao Orlando, obrigada por sempre acreditarem em meu potencial.

Aos amigos da Universidade Federal de Alagoas (UFAL), com quem dividi momentos de alegria e sufoco, entre sorrisos e lágrimas. Em especial, à Letícia, minha dupla de trabalho a quem eu tenho muito apreço. Agradeço, também, ao Alan, à Anne, ao Juan, à Thayná, à Marina e à Renata.

Sou grata a todas as professoras(es) e corpo técnico da Faculdade de Serviço Social (FSSO).

*“As raízes do estudo são amargas, mas seus
frutos são doces”.*
(ARISTÓTELES).

RESUMO

Na última década, a comunicação digital, viabilizada pelas Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs), tem avançado ao cotidiano de trabalho de milhões de brasileiros(as), principalmente em decorrência das imposições que foram acometidas pela Pandemia de Covid-19 (*Sars-Cov-2*) e suas posteriores variações. Logo, o objetivo deste estudo se dá pela análise de algumas implicações contemporâneas latentes acerca da comunicação digital às relações de trabalho. Para isso, as referências que fundamentam este estudo, serão de base bibliográfico-documentais de cunho exploratório-descritivo. Os resultados obtidos reforçam as contradições do sistema capitalista às relações de trabalho, visto que, a necessidade de acumulação e reprodução da dinâmica capitalista repercute de maneira negativa nesse modo de comunicação, uma vez que o aprimoramento de instrumentos, ferramentas e, também, de aplicativos, possuem, em escala potencial, mecanismos de maior controle de exploração da força de trabalho, ao passo que se apropria, também, do tempo livre.

Palavras-chave: Relações de trabalho, comunicação digital, exploração, capitalismo.

ABSTRACT

Over the past decade, digital communication, made possible by Information and Communication Technologies (ICTs), has advanced to the daily work of millions of Brazilians, mainly as a result of the impositions that were affected by the Covid-19 Pandemic (Sars-Cov-2) and its subsequent variations. Therefore, the objective of this study is to analyze some latent contemporary implications of digital communication on labor relations. To this end, the references on which this study is based will be bibliographic-documentary, exploratory-descriptive in nature. The results obtained reinforce the contradictions of the capitalist system to labor relations, since the need for accumulation and reproduction of the capitalist dynamics impacts negatively on this mode of communication, since the improvement of instruments, tools and also applications, have, in potential scale, mechanisms of greater control of the exploitation of labor power, while it also appropriates free time.

Keywords: Labor relations, digital communication, exploitation, capitalism.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Utilização da Internet, no Brasil, 2013/2019	28
Gráfico 2 – Acesso à internet no Brasil por domicílio urbano/rural 2017/2019	29
Gráfico 3 – Equipamentos utilizados para o acesso à internet no Brasil 2016/2019 .	30
Gráfico 4 – Motivos da não utilização da internet nos domicílios brasileiros	39
Gráfico 5 – Horas semanais trabalhadas em home office	47

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Movimento de interação na comunicação digital entre seres humanos .	37
Quadro 2 – Movimento de interação na comunicação digital entre o ser humano e as TICs.....	38
Quadro 4 – Recorte de recursos do WhatsApp que podem servir de controle de trabalhadores(as)	57

LISTA DE ABREVIATURAS, SIGLAS E SÍMBOLOS

APP	Aplicativo;
FEA	Faculdade de Economia e Administração;
FGV	Fundação Getúlio Vargas;
FIA	Fundação Instituto de Administração;
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística;
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada;
ONU	Organização das Nações Unidas;
PEC	Proposta de Emenda à Constituição;
PNADC	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua;
SMS	<i>Short Message Service</i> , ou Serviço de Mensagens Curtas;
SOBRATT	Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades;
TICs	Tecnologias da Informação e da Comunicação;
TSE	Tribunal Superior Eleitoral;
UFAL	Universidade Federal de Alagoas;
USP	Universidade de São Paulo.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	14
SEÇÃO I: TRABALHO, CAPITALISMO E ERA DIGITAL	17
1.1 Considerações sobre o trabalho e o modo de produção capitalista	17
1.2 Os movimentos do trabalho na era das tecnologias digitais	21
SEÇÃO II – ENTRE A CONEXÃO E A EXPLORAÇÃO	27
2.1 O avanço dos <i>Smartphones</i> no Brasil	27
2.2 A comunicação digital sobre o envolvimento do trabalho: características e reflexões ao momento contemporâneo	35
2.3 A ampliação da jornada de trabalho e os possíveis efeitos à saúde dos(as) trabalhadores(as)	44
2.4 <i>WhatsApp</i> : um estigma encoberto às relações de trabalho	53
CONSIDERAÇÕES FINAIS	64
REFERÊNCIAS	67
ANEXOS	71

INTRODUÇÃO

No Brasil, estudos sob a ótica Marxista, ao mundo do trabalho, têm sido, em geral, desenvolvidos sobre o prisma das manifestações da precarização do trabalho em contexto neoliberal quanto, por exemplo, à informalidade, à uberização, à terceirização, ao ‘empreendedorismo’, etc. Porém, para além dessas determinações, essa era tecnológica do trabalho, tem apresentado, ao cotidiano, novos instrumentos e mecanismos que reforçam as contradições do sistema capitalista na atualidade, como o que se refere à comunicação digital que se incide às relações de trabalho, objeto central ao desenvolvimento deste estudo.

De fato, a comunicação digital se faz presente no cotidiano de milhões de trabalhadores(as) brasileiros(as), não especificamente sobre as relações de trabalho, mas, no atendimento às necessidades de comunicação de sua vida privada. O uso da *internet* e dos dispositivos de acesso – tais como os *smartphones*, computadores e *tablets* – podem possibilitar diálogos instantâneos entre pessoas de diferentes lugares do planeta, sendo impossível pensar a atual sociedade sem as diferentes conexões dos aplicativos e das redes sociais.

Afinal, desde que estejam devidamente conectadas, a comunicação digital pode eliminar a distância de interações entre pessoas de todo o mundo, podendo servir, ainda, como suporte “facilitador” às relações de trabalho. Nos dias de hoje, a imprescindibilidade das Tecnologias de Comunicação e Informação (TICs) é tamanha à sociedade que, em 2011, a Organização das Nações Unidas (ONU), declarou o acesso à *internet* como um direito fundamental humano¹.

Contudo, é possível observar que os aparelhos pessoais/particulares de acesso à *internet*, os quais viabilizam a comunicação digital, vêm sendo absorvidos no atendimento a demandas de trabalho, o que, muitas vezes, ocorre durante o horário extra jornada, ou seja, no tempo livre que a classe trabalhadora tem para descansar, que acaba por ser absorvido, a fim de atender aos interesses capitalistas. Em matéria publicada pela revista Exame², tendo como responsável, Camila Pati, encontra-se a seguinte afirmativa:

¹ Disponível em: <https://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2011/06/onu-afirma-que-acesso-internet-e-um-direito-humano.html>. Acesso em: 22 mai. 2022.

² Disponível em: <https://exame.com/carreira/direito-de-desconexao-que-a-franca-tem-e-bem-mais-suave-no-brasil/>. Acesso em: 09 jul. 2022.

Os limites entre trabalho e vida pessoal a cada dia estão menos claros. Enquanto o esforço para dar conta da avalanche de mensagens e e-mails ganha dimensões hercúleas e que extrapolam a jornada [de trabalho], níveis de ansiedade, estresse e casos de esgotamento profissional aumentam na mesma proporção (PATI, 2017, não paginado).

Logo, ao contemplar essa problemática, surgiram, ao desenvolvimento dessa pesquisa inicial, os seguintes questionamentos: **1) Como se estabelece o aporte dessas tecnologias digitais, no Brasil,³ entre a *internet* e os dispositivos de acesso? 2) Como o movimento da comunicação digital tem impactado os interesses capitalistas e a vida da classe trabalhadora?**

Desse modo, tais questionamentos, guiam-nos ao desenvolvimento deste estudo, o qual segue construído sobre o seguimento de duas seções. A primeira, visa esclarecer ao(à) leitor(a), a perspectiva crítico-reflexiva sobre a categoria trabalho, bem como as suas implicações neoliberais na contemporaneidade. Já a segunda seção, discute o avanço das tecnologias digitais no Brasil, e o caráter móvel dessa absorção devido à expansão do uso dos *smartphones* como principal meio de acesso à *internet* entre os(as) brasileiros(as), discutindo, também, sobre alguns⁴ impactos da comunicação digital na perspectiva da classe trabalhadora, inclusive, a respeito da jornada de trabalho.

Ao final da Seção II, no item 2.4, é exibida uma análise do aplicativo de rede social *WhatsApp* e seus recursos, no que tange, sobretudo, às novas formas de controle dos sujeitos trabalhadores sobre o véu da ‘modernidade’ e da ‘praticidade’. Dessa forma, o principal objetivo desta pesquisa é: **Analisar, sob o ponto de vista da classe trabalhadora, algumas implicações contemporâneas latentes acerca da comunicação digital às relações de trabalho.**

O referencial teórico, até aqui apurado, ainda é escasso no âmbito da crítica marxista. Em contrapartida, a temática tem se tornado objeto de estudo de diferentes pesquisadores(as), por exemplo, do campo da psicologia, do direito e da administração, os quais estão, fundamentalmente, distantes teoricamente, da teoria marxista. Por isso, compreendendo que o campo de estudos do serviço social, dá espaço para o diálogo com outras áreas do conhecimento, a construção deste estudo resgatará trabalhos de pesquisa desses – e outros – campos, que serão discutidos sobre o prisma que considera as contradições do mundo capitalista.

³ Visto que são esses os aparelhos que têm sido absorvidos pelas relações de trabalho na atualidade.

⁴ Alguns, pois estamos, ainda, em um processo embrionário no estudo marxista sobre essa temática.

Por fim, é preciso informar que esse trabalho possui natureza de pesquisa qualitativa, na tentativa de ultrapassar, com certa consistência, as dimensões dos fetiches cotidianos da 'modernidade', que rodeiam as tecnologias digitais e suas novas necessidades e imposições ao mundo do trabalho. Nesse sentido, coadunamos com o pensamento de Guerra (2007), ao afirmar que o cotidiano consiste no lugar onde a reprodução social se realiza por meio da reprodução dos indivíduos e o desafio central da categoria de assistentes sociais. Guerra (2007), ressalta, pois, que este deve ser o lugar de fazer a crítica aos fundamentos da cotidianidade, além de analisá-los e reconhecê-los para poder, efetivamente, transcendê-los. Por isso, Marx (2013), afirma que:

Sem dúvida, deve-se distinguir o modo de exposição segundo sua forma, do modo de investigação. A investigação tem de se apropriar da matéria [Stoff] em seus detalhes, analisar suas diferentes formas de desenvolvimento e rastrear seu nexos interno (MARX, 2013, p. 78).

Desse modo, os resultados obtidos a partir deste estudo, poderão servir como suporte para futuras pesquisas que tratem da comunicação digital, à qual penetra sobre as relações de trabalho ou que se relacionem com a incidência da *internet* e dos dispositivos móveis no mundo do trabalho, visto que essa relação exprime uma compilação de dados sobre a posse das tecnologias digitais na sociedade contemporânea.

SEÇÃO I: TRABALHO, CAPITALISMO E ERA DIGITAL

Esta seção tem, como objetivo principal, realizar um estudo teórico sobre o trabalho, desde a sua essência como agente formativo da humanidade, perpassando ao se tornar-se uma espécie de mercadoria no movimento da sociedade capitalista, até o atual momento, ainda mais complexo, sob a gama da reestruturação econômica, política e ideológica do capitalismo neoliberal na *sociedade da informação*, uma vez que esses elementos conceituam estruturalmente a intenção teórico-marxista sobre a análise que deve anteceder a crítica, as atividades contemporâneas no envolvimento do trabalho, bem como as suas relações de interação, na era digital, neste caso, a comunicação digital.

1.1 Considerações sobre o trabalho e o modo de produção capitalista

Para compreender os movimentos contemporâneos acerca do trabalho, na era digital, é necessário compreender sua essência sobre a humanidade, bem como seu significado, no que se refere ao sistema capitalista. Dessa forma, o presente item tem, por objetivo, realizar uma breve discussão sobre o trabalho como categoria fundante do *ser social* e sua forma de se constituir no modo de produção capitalista.

Nesse sentido, fazemos tais análises com base nos estudos teóricos desenvolvidos por Marx (2013) e Lessa e Tonet (2012). Baseado nessa revisão literária, é possível afirmar que somente os seres humanos são capazes de realizar trabalho, pois:

O que distingue os humanos de todos os outros animais é sua capacidade de trabalhar. As abelhas produzem mel e permanecem sempre as mesmas, as formigas vivem sempre da mesma maneira. Os seres humanos, contudo, ao retirarem da natureza o que precisam, também se transformam (LESSA; TONET, 2012, p. 09).

Marx (2013), nos oportuniza compreender a magnitude do trabalho sobre a espécie humana e seu processo evolutivo. A partir de Marx (2013), é possível alcançar um grau de racionalidade que coloca o trabalho, na relação de interação entre o homem e a natureza, como um meio possível para atingir um determinado objetivo, a princípio, suas necessidades, como propulsor do desenvolvimento humano em sua existência concreta/material. De acordo com Marx (2013):

O trabalho é, antes de tudo, um processo entre o homem e a natureza, processo este em que o homem, por sua própria ação, medeia, regula e controla seu metabolismo com a natureza. Ele se confronta com a matéria natural como com uma potência natural [Naturmacht]. A fim de se apropriar da matéria natural de uma forma útil para sua própria vida, ele põe em movimento as forças naturais pertencentes a sua corporeidade: seus braços e pernas, cabeça e mãos. Agindo sobre a natureza externa e modificando-a por meio desse movimento, ele modifica, ao mesmo tempo, sua própria natureza (MARX, 2013, p.188).

A capacidade humana de interação e transformação da natureza, de forma a realizar trabalho, é mediada pela qualidade de prévia ideação, que basicamente consiste na habilidade de gerar projeções de ideias⁵ e resulta na práxis humana, ou seja, na unidade entre as atividades teórica e prática que exigem o dispêndio de energia física e intelectual para serem executadas. É, pois, nesse movimento do trabalho, em seu aperfeiçoamento quanto às suas novas formas, ao longo dos estágios de desenvolvimento humano, que são dispostas as possibilidades de transformação dos indivíduos e, conseqüentemente, da sociedade, das comunas primitivas à sociedade capitalista. Tão logo, de acordo com Netto e Braz (2006):

O ser social [...] só pode ser identificado como o *ser do homem*, que só existe como homem em sociedade. E, assim compreendido, o ser social se revela não como uma forma eterna e atemporal, a-histórica, mas como uma estrutura que resulta da auto-atividade dos homens e permanece aberta a novas possibilidades — é uma estrutura histórica inconclusa, apta a reconfigurar-se e a enriquecer-se no curso da história presente e futura. Erguendo-se a partir do ponto de diferenciação com a natureza assinalado pelo surgimento do trabalho (NETTO; BRAZ, 2006, p. 42, **grifo do autor**).

É a datar do domínio da agricultura e da pecuária⁶, por exemplo, e o surgimento do excedente e da propriedade privada, que é concebida a viabilidade da exploração do homem pelo homem e o surgimento das classes sociais estruturadas entre os seres dominantes e os dominados⁷, de interesses antagônicos. Nesse ínterim, nas palavras de Lessa e Tonet (2012):

O trabalho de coleta foi substituído pelo trabalho escravo, depois pelo trabalho do servo medieval e, nos nossos dias, pelo trabalho proletário. Estas novas formas de trabalho sob a exploração do homem pelo homem constituem o trabalho alienado (LESSA; TONET, 2012, p. 13).

⁵ Cf. Marx (2013) Capítulo 5: 1.O processo de trabalho 188-193.

⁶ Que desfazem a condição de nômade, até então, necessária à sobrevivência humana.

⁷ Opressores e oprimidos.

Em consonância, ainda, com Lessa e Tonet (2012), o surgimento do Estado está vinculado, também, de forma intrínseca à emergência das classes sociais seguidas do trabalho alienado, pois às necessidades, sua manutenção e reprodução, exigiam a criação de mecanismos de controle da classe dominante sobre a classe dominada⁸. Essa reflexão, permite compreender a natureza do Estado como um aparelho que impõe e age a favor dos interesses da classe dominante, tanto no estado de regime escravista, quanto no atual estado moderno.

Feitas essas sintéticas considerações, que pairam entre o trabalho como categoria fundante ao trabalho alienado, sobre os encadeamentos da sociedade de classe, tal qual quanto ao significado e natureza do Estado no desenvolvimento histórico da humanidade, é concebível elevarmos a discussão do trabalho ao cerne do sistema capitalista.

Para tanto, é fundamental destacar a ideia de que a produção material é imprescindível para a reprodução da vida humana e das diversas sociedades pelo mundo, esta, como vista anteriormente, só pode existir por intermédio do trabalho, e no modo de produção capitalista as transformações impostas a esta categoria, serão dotadas de novas determinações, que compõem a base de uma nova e complexa tessitura das relações sociais do novo sistema.

Dito isto, elaboramos, na sequência, considerações acerca das principais características do trabalho no modo de produção capitalista, bem como a respeito das principais contradições fruto desse sistema sobre a vida social, uma vez que: “O modo de produzir os meios de vida referem-se não só à reprodução física dos indivíduos, mas à reprodução de determinado modo de vida” (IAMAMOTO; CARVALHO, 2014, p. 21).

Um dos principais aspectos que torna possível distinguir o trabalho no modo de produção capitalista, das formas que historicamente o antecederam⁹, inserido na esfera dos processos de trabalho, é a necessidade primordial produção de mais-valia. Nesse processo, a alienação da força de trabalho deve ocorrer mediante o consumo

⁸ É nesse momento histórico, em que se há a divisão entre trabalho intelectual e manual: “O primeiro é composto por todas as atividades da classe dominante necessárias para manter sob controle os trabalhadores; o segundo é a transformação da natureza nos bens que correspondem ao “conteúdo material da riqueza social” (MARX, 1983, p. 46 apud LESSA; TONET 2012, p. 14). E esta separação deve dar origem a divisão social do trabalho.

⁹ As formas de poder e riqueza apropriadas pelas classes dominantes dos momentos históricos que antecedem o capitalismo, se firmaram sobre outras formas de reprodução da vida social, como por exemplo a posse de terras e a subordinação do trabalho servil no feudalismo e a escravização de pessoas nas sociedades escravistas.

da força de trabalho e dos meios de produção para a geração de mais valor. Este, apropriado e acumulado pelo capitalista, as custas da exploração do trabalho excedente não pago, é a matriz da reprodução desse sistema.

Além disso, para sua manutenção e reprodução, é necessário que os meios de produção estejam sobre a posse do sujeito capitalista e sejam apartados dos trabalhadores(as). Dessa maneira resta, a esta classe, nada mais que a venda de sua força de trabalho para a reprodução de sua própria existência em uma relação de subordinação ao capitalismo nesse modo de trabalho alienado.

A mercantilização dos processos de trabalho e da vida social, são próprias desse sistema. E, de fato, parte se dá pela compra da força de trabalho humana como mercadoria sob a relação de assalariamento, pago pelo valor equivalente à quantidade de trabalho socialmente necessária para a reprodução e sobrevivência dos(as) trabalhadores(as). Desse modo, esses sujeitos, devem dispor de sua energia humana a serviço do capital em uma parcela de tempo de trabalho pré-determinada, denominada como jornada de trabalho. Nesse viés, de acordo com as ponderações de Santos Neto (2013):

A liberdade da força de trabalho, no contexto da sociedade capitalista, surge como uma abstração, pois não passa de uma formalidade inerente ao mundo dominado pelas mercadorias. [...] O trabalho, nesse caso, tem o mesmo caráter das coisas e possibilita o livre usufruto do capitalista, enquanto personificação do capital, dessa mercadoria para satisfazer sua necessidade primeira de transformar dinheiro em capital (SANTOS-NETO, 2013, p. 75).

É possível afirmar que, nas sociedades pré-capitalistas, não haviam condições técnico-científicas materiais para o suprimento da escassez. Contudo, com o desenvolvimento das forças produtivas desse modo de produção, cria-se uma capacidade produtiva extensiva, a qual hoje, como coloca Mészáros (2009)¹⁰, tem capacidade de alimentar toda a humanidade e não o faz. Nesse ponto, se exhibe um traço das largas contradições desse sistema: ao produzir riquezas, se produz, também riqueza, a qual se produz pobreza, pois a riqueza socialmente produzida, a custo da exploração humana, é privadamente apropriada e acumulada. A respeito disso, Netto (2013) afirma que:

Se nas formas de sociedade precedentes à sociedade capitalista a pobreza estava ligada a um quadro geral de escassez (quadro em larguíssima medida determinado pelo nível de desenvolvimento das forças produtivas materiais e

¹⁰ MÉSZÁROS, István. **A crise estrutural do capital**. São Paulo: Boitempo, 2009.

sociais), agora ela se mostrava conectada a um quadro geral tendente a reduzir com força a situação de escassez (NETTO, 2013, p. 04).

Essa afirmativa de Netto (2013), demonstra o caráter essencialmente destrutivo desse modo de produção. Ao longo dos anos do desenvolvimento capitalista, há o surgimento de novas formas de organização do trabalho e da produção, o que implica diretamente em novas formas de exploração e alienação da força de trabalho. Por isso, a fim de nortear os objetivos centrais desta pesquisa, é indispensável situar ao(à) leitor(a), as determinações contemporâneas do neoliberalismo e dos movimentos do trabalho na era das tecnologias digitais.

1.2 Os movimentos do trabalho na era das tecnologias digitais

Antes de adentrarmos inteiramente na discussão sobre o trabalho na era das tecnologias digitais, é preciso recorrer, em suma, ao entendimento do atual momento neoliberal do capital, visto que suas imposições impactam diretamente no mundo do trabalho.

O período Pós-Segunda Guerra Mundial, foi marcado por um processo de reconstrução econômica e social, sobretudo nos países europeus do ocidente, que experimentaram uma *larga conjuntura de crescimento econômico*¹¹. Behring e Boschetti (2011) apontam que:

[...] esta fase foi marcada, em seus primeiros 30 anos, por uma forte expansão, com taxas de lucro altas e ganhos de produtividade para as empresas e políticas sociais para os trabalhadores (BEHRING; BOSCHETTI, 2011, p. 82).

Nesse sentido, esse momento¹² representou um significativo melhoramento nas condições de vida dos trabalhadores(as) brasileiros(as)¹³. Porém, em decorrência da redução das taxas de lucro da época, entra-se em crise por esgotamento. Assim,

¹¹ *In*: NETTO, 2013.

¹² De Bem-Estar Social (*Welfare State*), como expressa o Netto (2013), não abrangeu os países de capitalismo periférico.

¹³ Vale destacar que esta fase auspiciosa ao capital, pôde gerar conforme descreve Netto (2013), noções a muitos estudiosos da “questão social” ser encarada como superada, visto que pós década de 1970, com o advento da crise estrutural, acadêmicos a abordaram como *uma nova questão social*. O autor exemplifica em nota (p. 2): “P. Rosanvallon, *La nouvelle question sociale*. Paris: Seuil, 1995 e J.-P. Fitoussi e P. Rosanvallon, *Le nouvel âge des inégalités*. Paris: Seuil, 1996.”

a partir da década de 1970, essa expansão do capital vivencia episódios de seus “*anos dourados*”¹⁴.

Conforme aponta Netto (2013), às transformações societárias decorrentes da crise estrutural¹⁵ vinculada aos impactos gerados pela revolução científica e técnica¹⁶, nos processos de produção, geraram transformações danosas sobre o mundo do trabalho, as quais se exibem sobre a forma de flexibilização das relações do trabalho e tem, como potencial resultado, a superexploração da classe trabalhadora. Desse modo, de acordo com Antunes (2013): “Temos, então, a erosão dos empregos e a corrosão do trabalho. A terceirização é a sua porta de entrada”¹⁷ (ANTUNES, 2013, p. 20).

Essa reestruturação trouxe, consigo, a imposição do novo modelo toyotista¹⁸ de organização do trabalho, o qual exige a racionalidade da produção e pede uma nova forma de comportamento dos(as) trabalhadores(as). Diferentemente do modelo fordista que, segundo Júnior (2000):

[...] pressupunha que o sistema de trabalho mais adequado consistia na simplificação das tarefas específicas por trabalhador. Dessa maneira, não havia a necessidade de dispor de mão-de-obra qualificada, com padronização de tempos, métodos e processos de maneira uniforme (JÚNIOR, 2000, p. 48).

Nesse sentido, conforme Júnior (2000), o novo modelo, agora, assume a lógica de racionalização através da inserção de novas tecnologias para a redução de custos e aumento da produtividade por meio do uso da microeletrônica, automação, realocação de fábricas e o fechamento de unidades consideradas inadequadas e caras. Por isso há, nesse movimento, uma elevação no custo do maquinário tecnológico – o capital constante – e, em contrapartida, a redução do contingente e

¹⁴ É válido ressaltar que esses “anos dourados” foram frutos do pacto político-econômico keynesiano-fordista nos EUA.

¹⁵ MÉSZAROS, István. **A crise estrutural do capital**. São Paulo: Boitempo, 2009.

¹⁶ Ocorrida desde a segunda metade do século XX.

¹⁷ É válido ressaltar que o desenvolvimento tecnológico e as mudanças estruturais na forma de produção capitalista, implicaram não somente na flexibilização do trabalho e da produção como também no âmbito dos direitos trabalhistas por um viés político-econômico, que é posto em cheque para legitimar a precarização nas relações do trabalho que devem estar adaptadas de acordo com as necessidades desta forma de produção flexível, onde, pretende-se reduzir ao máximo os encargos sociais e a ociosidade, na tentativa de manutenção dos lucros, como forma de resposta à crise estrutural – como é visto por exemplo, na natureza da reforma trabalhista de 2017 (Lei n. 13.467, de 13 de julho de 2017). E seu caráter de negociação de direitos sobre as férias, décimo, descanso semanal, indenizações, etc.

¹⁸ De qualidade total.

gastos com trabalhadores(as), – capital variável. Ou seja, de acordo com Júnior (2000):

[...] esse movimento de grandes transformações sociais, técnicas, econômicas e culturais que se acentua na década de 80 constitui um processo, ainda que não hegemônico, de profunda mudança no interior das sociedades capitalistas, sendo caracterizado como a **terceira revolução tecno-científica**, não só nas rotinas fabris como em praticamente todas as atividades socioeconômicas (JÚNIOR, 2000, p. 49, **grifos nossos**).

Nessa relação, o movimento de avanço das novas tecnologias geradas após o movimento da terceira revolução tecno-científica:

[...] permitem uma rápida mudança na capacidade dos equipamentos em processar, armazenar, distribuir e transmitir informações através das redes de comunicação. O conhecimento na forma de informação passa a ser uma mercadoria valiosa para implementar a inovação nos processos de gestão empresarial, com o objetivo de reduzir custos e aumentar a capacidade competitiva das empresas (JÚNIOR, 2000, p. 50).

É possível afirmar, então, que essas novas tecnologias utilizadas para a otimização do processo produtivo do momento de reestruturação, passaram a integrar o cotidiano dos sujeitos, ao passo em que, para Amaral (2021):

[...] a revolução tecnológica pode ser compreendida como uma conquista e uma necessidade para a vida nesta sociedade, mas pode também revelar-se como uma ferramenta para redefinição das formas de controle da força de trabalho dentro e fora do mercado (AMARAL, 2021, p. 04).

Logo, conforme pondera Fígaro (2017), no cenário de reestruturação produtiva de informatização da produção emerge, também, a necessidade de que os(as) trabalhadores(as) pensem, falem, tenham autonomia, sejam criativos, inovadores, colaboradores, empreendedores de si, gestores das próprias atividades de trabalho (FÍGARO, 2017). Fígaro (2017) considera, ainda, que esses conceitos, nas relações de comunicação do trabalho, possuem sentido ideológico que atuam como:

[...] lógicas comunicacionais adotadas por um processo produtivo que aumenta muito a lucratividade do capital porque incorpora toda sua vontade e todo o seu tempo para o trabalho e leva isso para toda a sociedade (FÍGARO, 2017, não paginado).

Sabendo disso, tal como afirma Netto (2013):

A dinâmica societária específica desta ordem não só põe e repõe os corolários da exploração que a constitui medularmente; [...] a cada novo estágio do seu desenvolvimento, ela instaura expressões sociopolíticas

diferenciadas e mais complexas, correspondentes à intensificação da exploração que é a sua razão de ser (NETTO, 2013, p. 10).

Por isso, é possível perceber que, na atual sociedade: “A comunicação [também] incorporou-se à lógica produtiva propiciando maior acúmulo do capital” (FÍGARO, 2008, p. 11) e, mais especificamente, a comunicação digital, viabilizada pelas TICs, as quais permitem a execução à distância de atividades de trabalho, tanto no setor produtivo, quanto no de serviços. De acordo com Bolaño (2013 apud Fígaro 2008):

[...] as chamadas Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC's) são responsáveis por uma mudança de grande envergadura na estrutura da esfera pública. Antes de nada, é preciso dizer que, do ponto de vista da produção de mercadorias, as novas tendências apontam para uma preservação do caráter fortemente excludente que o sistema adquiriu na última crise. Assim, as tecnologias informacionais aplicadas à produção e a robotização, além de se traduzirem de imediato numa redução importante dos postos de trabalho, são adotadas de acordo com o novo paradigma da produção flexível, dirigindo a produção a segmentos de consumidores, à diferença do paradigma da massificação do período do fordismo. Assim, coletivos reduzidos de trabalhadores, com alta qualificação, produzem para segmentos específicos da população, produtos diferenciados. A mesma tendência de redução dos empregos e de segmentação verifica-se no setor de serviços (BOLANO, 2003, p. 12 apud Fígaro, 2008, p. 27).

Nos últimos anos, essas tecnologias têm avançado ao cotidiano de bilhões de pessoas de todo o mundo, tanto em uso pessoal, quanto inserido nas rotinas de trabalho por meio da *internet* e dos dispositivos digitais, tais como os computadores, *smartphones*, *tablets*, etc. É possível afirmar, ainda, que com o advento dessas tecnologias digitais, as quais transcenderam às tecnologias analógicas, foi possível descentralizar a informação, aumentar a segurança de uma série de dados fundamentais e criar muitas outras tecnologias', como aponta Ana Elisa Ribeiro do Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais-CEFET/MG¹⁹.

Feitas essas considerações, se pensarmos, então, a **comunicação digital** dos anos 2000, é fácil imaginar o uso das chamadas de voz, realizadas através de telefones – fixos ou celulares – e o uso do *e-mail*, e outras ferramentas²⁰, que, à época, tinha os computadores como principal instrumento de acesso²¹. Porém, se

¹⁹ Disponível em: <https://www.ceale.fae.ufmg.br/glossarioceale/verbetes/tecnologia-digital>. Acesso em: 07 jul. 2022.

²⁰ Como o *MSN*, *Orkut*, etc.

²¹ Visto que, a melhor usabilidade dos e-mails e outras ferramentas de comunicação, em telefones celulares, foram sendo melhor adaptados com o avanço do desenvolvimento dos dispositivos digitais móveis.

compararmos ao momento atual, é nítido que as interações humanas, via comunicação digital, têm se tornado cada dia mais instantâneas, com tecnologias cada vez mais avançadas e de respostas cada vez mais imediatas, tal como a chegada da tecnologia 5G²².

Hoje, não há como imaginar a reprodução da vida social na atualidade apartada das Tecnologias de Comunicação e Informação (TICs), ou melhor, em um mundo desconectado. Seja sobre a sua incidência na educação, trabalho, processos produtivos, comunicação ou mesmo no comércio de mercadorias e serviços. É possível afirmar que ela está acoplada como necessidade ao cotidiano de milhões de brasileiros(as).

No âmbito do trabalho, segundo Rubery (2005 apud BRUZZI, p. 20), o crescimento das tecnologias da informação móveis, tem aumentado a pressão da competição global e a ampliação das redes organizacionais, estimulando o surgimento de novas rotinas de trabalho flexíveis. A capacidade dessas tecnologias romperem a barreira do espaço tempo, permitindo realização de atividades à distância, sem a necessidade do deslocamento de sujeitos, imperam não somente no interior dos processos de trabalho, mas, também, nas atividades que o envolvem, tal como a comunicação.

Dentre os novos fenômenos dessa era, é observável a constante tendência invasiva da comunicação digital no âmbito do trabalho através de aplicativos de mensagens instantâneas por parte de empregadores, chefes, colegas e grupos de funcionários, os quais ultrapassam os limites diários da jornada de trabalho pré-estabelecida. São mensagens recebidas que invadem férias, feriados, horários de descanso, fins de semana, entre outros momentos que deveriam ser dedicados ao lazer, à família e à vida privada da classe trabalhadora, mas que são destinados à dedicação de demandas requisitadas por seus empregadores. A percepção desse movimento urge a investigação desses fenômenos que invadem a sociedade contemporânea, à luz da crítica marxista, sobre os novos instrumentos de precarização da força de trabalho.

²² A tecnologia 5G deve elevar, e muito, as potencialidades da rede atual, conhecida como 4G, alçando a banda larga móvel a altíssimos padrões de velocidade de conexão e de usuários simultâneos. Em resumo, as redes 5G prometem aos seus futuros usuários uma cobertura mais ampla e eficiente, maiores transferências de dados, além de um número significativamente maior de conexões simultâneas. Disponível em: <https://mundoeducacao.uol.com.br/informatica/rede-5g.htm>. Acesso em: 15 jul. 2022.

Nesse sentido, visando realizar uma discussão sobre este e outros aspectos latentes acerca da comunicação digital, às relações de trabalho, será abordado, na próxima seção, inicialmente, um estudo a respeito do avanço dessas tecnologias digitais, no Brasil, a fim de fundamentar o debate central desta pesquisa, acerca de suas implicações às relações de comunicação do trabalho abordadas, também, no decorrer da Seção II.

De fato, o movimento desfavorável da era digital, assentado sobre as mazelas do neoliberalismo, gera impactos à vida da classe trabalhadora. Somente a partir da compreensão crítica marxista, que traz luz à lógica e os interesses do sistema capitalista, no entendimento de que na atual sociedade, tanto os instrumentos, quanto os sujeitos, devem se curvar às necessidades de sua reprodução, será possível mover espaços de luta que exijam limites à comunicação digital enquanto um mecanismo de controle e exploração da força de trabalho, reafirmando a importância da construção de uma sociedade onde a tecnologia não seja absorvida para o atendimento dos interesses da classe dominante.

SEÇÃO II – ENTRE A CONEXÃO E A EXPLORAÇÃO

Esta seção, central ao desenvolvimento deste estudo tem, por finalidade, realizar a discussão em torno das atividades que envolvem os processos de trabalho na contemporaneidade sobre o prisma da comunicação digital.

Para tanto, serão definidos, inicialmente, os indicativos da atual sociedade brasileira, no que se refere à *internet* os instrumentos necessários para a efetivação dessa modalidade de comunicação, suas principais características e conceitos e, por conseguinte, situar suas determinações às relações de trabalho na atualidade no contexto pandêmico.

No mais, será exibida, pois, uma análise sobre as potencialidades desfavoráveis do aplicativo *WhatsApp*, determinada sobre a ótica da classe trabalhadora na interação subordinada à ‘chefia’.

Antes de darmos início à discussão, se faz necessário ponderar ao(à) leitor(a) que conceito de trabalho a ser abordado no interior desta Seção deve ser compreendido inteiramente, como práxis social, que se assenta sobre o sistema capitalista, dotado do caráter primordial para sua manutenção e reprodução, que logo abrange as esferas produtivas e de circulação do capital.

2.1 O avanço dos *Smartphones* no Brasil

“Com 78,3% de brasileiros conectados, o Brasil ocupa a 5ª posição no ranking de países em população on-line. Além disso, o país é o terceiro no mundo no uso diário de internet. Mais de 4.500 municípios estão conectados por fibras ópticas às redes nacionais” (GOVERNO FEDERAL, 2021, não paginado). Este é o recorte de uma publicação feita em 2021 pelo *site* oficial do Governo Federal²³.

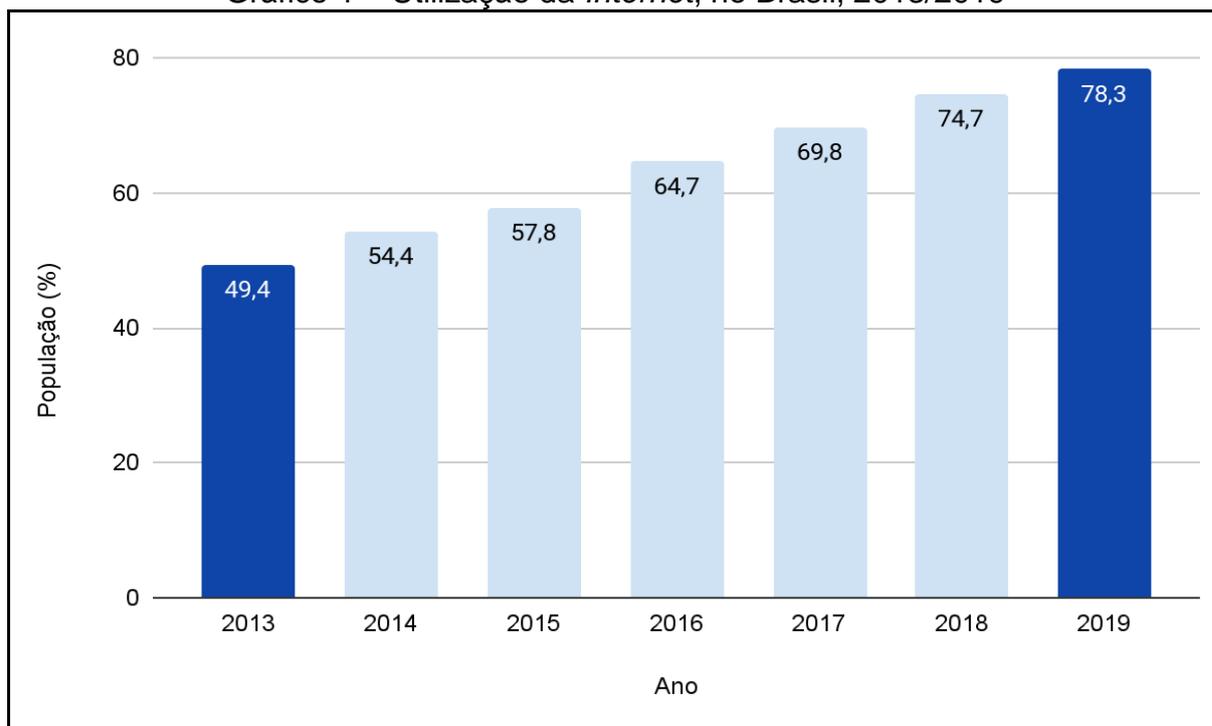
Sabendo que a *internet* e os dispositivos de acesso fazem parte do cotidiano de pessoas de todo o mundo, surgem, nesta pesquisa, os seguintes questionamentos: *Quais os parâmetros de acesso à internet entre os brasileiros? Quais suas principais finalidades de uso? E, com a Pandemia de Covid-19 (Sars-Cov-2) e suas mutações, o que mudou?*

²³ Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/noticias/transito-e-transportes/2021/04/brasil-esta-entre-os-cinco-paises-do-mundo-que-mais-usam-internet>. Acesso em: 29 mai. 2022.

Dessa forma, a construção deste item objetiva alcançar um retrato da atual realidade brasileira, na tentativa de dar respostas a essas questões por meio de uma compilação de dados extraídos, majoritariamente, de pesquisas desenvolvidas pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), no que corresponde ao momento pré-pandêmico²⁴, bem como a Fundação Getúlio Vargas (FGV), quanto às mudanças advindas pela Covid-19, a fim de situar o(a) leitor(a) acerca da significância da *internet* e dos *smartphones* ao cotidiano de milhões de brasileiros(as). A exposição desses dados, ao final, nos levará a novos questionamentos, face aos elementos apurados, no que tange às relações de trabalho.

Os dados extraídos dos relatórios: “Acesso à *internet* e à *televisão* e posse de *telefone móvel celular para uso pessoal*” da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNADC, IBGE) apontam que em 2013, ainda menos da metade da população fazia uso da *internet* em nosso país. E em seis anos, pôde ser visto um salto de quase 30 pontos percentuais sobre esse índice, expresso no Gráfico 1 quanto a utilização de *internet* no Brasil entre 2013 e 2019:

Gráfico 1 – Utilização da *Internet*, no Brasil, 2013/2019



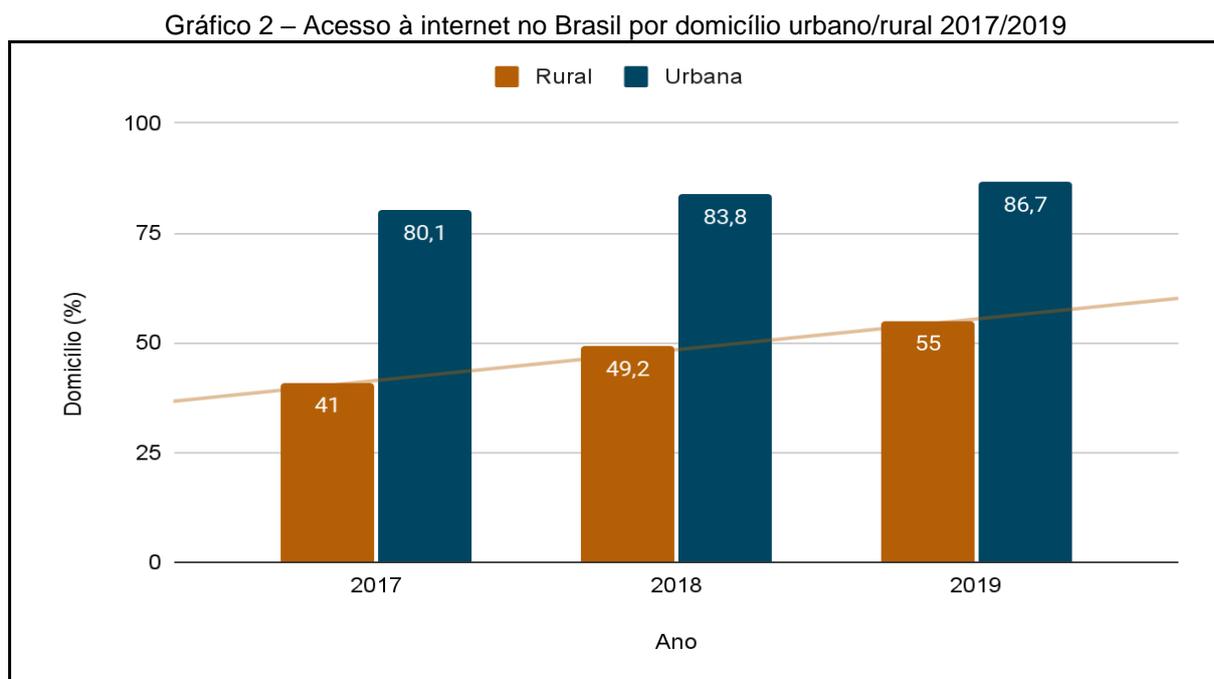
Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua 2013/2019.

²⁴ Os relatórios da PNADC (IBGE) sobre o acesso à *internet*, até o momento, só estão disponíveis até o ano de 2019.

Vale acentuar, ainda, que em 2019, a população estimada de nosso país, de acordo com o IBGE²⁵, correspondia a 210,1 milhões de habitantes. Em pensar que 78,3% da população, ou melhor, cerca de 164,5 milhões de pessoas, fizeram uso da *internet*, que se fez presente em **82,7% dos domicílios**, demonstra a relevância dessa TIC, ao cotidiano dos(as) brasileiros(as).

É preciso situar, que as Tecnologia da Informação e da Comunicação (TICs) são definidas por Mendes (2008), como um conjunto de recursos tecnológicos que, se estiverem integrados entre si, podem proporcionar a automação e/ou a comunicação de vários tipos de processos existentes nos negócios, no ensino e na pesquisa científica, na área bancária e financeira, etc.²⁶ Como temos visto, o uso dessas tecnologias está cotidianamente presente e é possível afirmar que boa parte das pessoas estão conectadas ao acordar até os últimos minutos antes de dormir.

A Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio (PNAD) Contínua (IBGE, 2017/2019) sinaliza, também, que o avanço no acesso à *internet*, pelos(as) brasileiros(as), evolui não somente no meio urbano, mas, também, sobre a população rural, conforme aponta dados do Gráfico (2):



Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua 2017/2019.

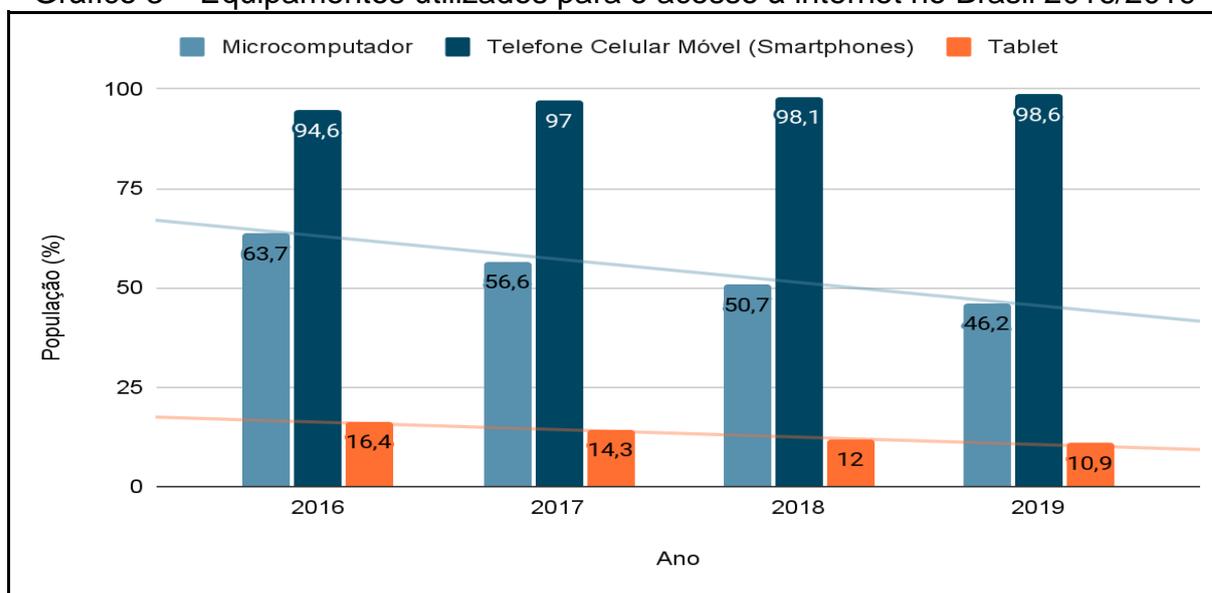
²⁵ Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2019/08/28/brasil-atinge-210-milhoes-de-habitantes-diz-ibge.ghtml>. Acesso em: 31 mai. 2022.

²⁶ Como exemplo: *wi-fi*, *internet*, *sites*, computador, celular, *e-mails*, etc.

Logo, a datar do ano de 2019, de fato, **há acesso à internet em mais da metade dos domicílios rurais no Brasil**. Vale observar, em suma, o relevante salto de 14 pontos percentuais, em apenas três anos, entre 2017 e 2019, o que reafirma sua relevância social na atualidade para além do meio urbano. Outro dado indispensável, que dá base à elaboração desta pesquisa, se firma sobre o objetivo de uso. Cerca de 95.7% daqueles(as) que utilizam a *internet* têm, como principal finalidade, enviar e receber mensagens de texto, voz e/ou imagem, ou seja, a **comunicação**²⁷ assume o papel de centralidade no processo de intenção e de necessidade sobre a esfera da conectividade entre os(as) brasileiros(as) (IBGE, 2020).

Além disso, a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNADC) revela, também, que no Brasil, os *smartphones*²⁸ se estabelecem como principal meio de acesso à *internet* e permanecem em constante avanço, enquanto *tablets* e microcomputadores, por exemplo, seguem em ritmo de retração com queda de 5,5 e 17,5 respectivamente em pontos percentuais. O Gráfico (3), mostra que é crescente o número de pessoas que acessam a *internet* via telefone móvel, enquanto o uso de microcomputadores e *tablets*, para este mesmo fim, sofre estreitamento, com recorte entre os anos de 2016 e 2019.

Gráfico 3 – Equipamentos utilizados para o acesso à internet no Brasil 2016/2019



Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua 2017/2019.

²⁷ E, diga-se de passagem, digital.

²⁸ Telefone celular móvel de acesso à *internet* com sistema operacional.

Essa exposição, entre o avanço da *internet* e dos *smartphones*, em nosso país, demonstram uma tendência à mobilidade de informação e comunicação, visto que a *internet* proporciona transmissão de informações, favorece a otimização do tempo e reduz, sobretudo, as distâncias. Essa funcionalidade, operada pelo intermédio dos dispositivos móveis, tais como os *smartphones*, de tamanha popularidade à sociedade brasileira, incrementa a mobilidade – na capacidade de transporte e praticidade desses aparelhos –, sobretudo por meio aplicativos e redes sociais, aos quais estão criando novas situações e novos comportamentos por parte de seus usuários (KRAUT et al., 1999 apud BRUZZI, 2013).

Dessa forma, de acordo com Bruzzi (2013), amparado em Castells (1996): “O referencial de tempo e espaço fragmentados substitui, hoje, a ideia anterior de tempo e espaço lineares, de modo que é possível se estar em vários lugares no mesmo espaço temporal” (CASTELLS, 1996 apud BRUZZI, 2013, p. 19).

No âmbito do ambiente profissional há, portanto, uma elevação da capacidade de mobilidade dos profissionais e, por conseguinte, uma mudança na maneira como os mesmos lidam com as dimensões de tempo e de espaço na qual estão inseridos (KAKIHARA, 2003; SØRENSEN, 2004 apud BRUZZI, 2013, p. 20).

De cara, se compararmos as características físicas estruturais de computadores e *smartphones*, percebemos que, além da diferença de tamanho entre eles, o primeiro, exige o conjunto de diferentes habilidades sobre os aparelhos a ele integrados, tais como o *mouse*, a fonte, a *Central Processing Unit* (CPU), teclado, etc., o que o torna um aparelho mais complexo e exige um nível maior de leitura às suas funcionalidades, e, por isso, sua proposta de uso é mais específica para atividades relativas a trabalho e estudo e, de fato, abrange um público significativamente menor.

Enquanto isso, o segundo se apresenta mais acessível em uso, comunicação, locomobilidade, variabilidade de preço e representa um aparelho mais extensivo, acoplado ao sujeito, uma vez que ‘cabe no bolso’ e, principalmente, a sua operacionalização é consideravelmente mais simples e intuitiva, o que facilita o aprendizado²⁹.

Desse modo, esses aspectos que integram os *Smartphones*, como também a extensa variedade de aplicativos gratuitos e pagos com múltiplas funcionalidades,

²⁹ Mesmo que com limitações.

para além das conhecidas ‘chamadas de voz’, o tornam mais viável e popular. Os proveitos dessas ferramentas ganharam, ainda, mais destaque a partir do ano de 2020, com o acontecimento da Pandemia da Covid-19 e a imposição de uma nova dinâmica de interação social, tanto nas relações pessoais, quanto, especificamente, nas relações de trabalho. Assim, tais procedimentos geraram impactos significativos ao mercado dessas tecnologias.

A escolha em utilizar dados da “*Pesquisa Anual do Uso de TI*”, da FGV, na tentativa de demonstrar o avanço, especialmente de uso dos *smartphones* entre os anos de 2020 a 2022, e não dar seguimento aos indicativos produzidos pela PENADC, se dá em virtude dos relatórios equivalentes a esse período ainda não terem sido publicados até o momento de elaboração deste estudo. Desse modo, é preciso salientar que as pesquisas realizadas pelo IBGE, exibem um retrato quantitativo fidedigno da população brasileira, enquanto a pesquisa da FGV, expressa um perfil mais limitado que se subverte ao sentido empresarial e de mercado, apesar de expressarem números sintomáticos.

Primeiramente, o traço dos relatórios desenvolvidos pelo IBGE, concernem à posse dos dispositivos para uso pessoal, ampliando o leque de aspectos mais específicos como, em parte, visto acima³⁰, o que atende melhor aos objetivos do presente estudo, enquanto as pesquisas da FGV não reduzem a esses critérios. Logo, essa forma de abordagem mais indiscriminada, abre espaço para a inclusão desses dispositivos ao campo do trabalho, o que as torna em números e quesitos de análise, substancialmente incomparáveis.

Porém, se encaixa ao desenvolvimento deste item, de maneira que pretende-se atestar que as imposições geradas pela Pandemia de Covid-19, impactaram a posse de computadores e, sobretudo, dos *smartphones*, dentre tantas razões, dado as necessidades ao mundo do trabalho, tanto no âmbito da prática de trabalho remoto, quanto às relações de comunicação a distância necessárias à prática que se firmam sobre a comunicação digital, bem como no que se refere ao acesso de políticas sociais emergenciais, também em resposta à crise sanitária.

Em junho de 2022, a pesquisa anualmente realizada pelo Centro de Tecnologia da Informação (CTI) da FGV, apurou o número de 447 milhões de dispositivos digitais em uso no Brasil (corporativo e doméstico), o marcante corresponde a 2,1 dispositivos

³⁰ E, entre outros, tais como os indicativos regionais, por exemplo.

por habitante. Desses, 242 milhões correspondem aos *smartphones* que, segundo a pesquisa, “[...] domina a maioria dos usos, como nos bancos, compras e mídias sociais” (MEIRELLES, 2022b, p. 01). Sobre o mercado de computadores, que desde 2014 vinha sofrendo regressão³¹, apontam que em 2021 as vendas “[...] tiveram um crescimento espantoso de 27% com 14 milhões de unidades” (MEIRELLES, 2022b, p. 01).

Além disso, estima-se que, no ano de 2022, haja um crescimento de aproximadamente 10%, decorrente da tendência de expansão do trabalho e estudo em modalidade remota, bem como, em virtude da necessidade de acesso a direitos sociais, tais como o Auxílio Emergencial e Auxílio Brasil. O pesquisador e organizador dos relatórios da FGV, Fernando Meirelles, afirma que:

O celular hoje substitui para pessoas mais novas a televisão, notebooks, tablets e computador. Isto também acelerou muito na pandemia, quer para mais jovens, quer para as classes C, D, principalmente por causa do bolsa família, ou todos os outros nomes que os auxílios emergenciais, via Caixa Econômica, obrigaram as pessoas a ter celulares e usar o celular como único mecanismo para poder fazer o resgate disso (MEIRELLES, 2022a, não paginado).

O Brasil exhibe, também, índices superiores, em comparação com o panorama mundial da média de aparelhos por habitante, entre computadores e *smartphones*. No comparativo, enquanto o número de computadores corresponde a 0,84 por habitante a nível mundial, no Brasil é de 0,96. Já a média, quanto aos *smartphones*, se firma em 0,91 sob 1,13 respectivamente.

Os relatórios apontam que a Pandemia de Covid-19 culminou mais ainda um crescente processo de transformação tecnológica, onde a adoção de Tecnologia da Informação (TI) foi antecipada de 1 a 4 anos. Os relatórios declaram, ainda:

Acreditamos que o isolamento, ensino e o trabalho a distância da pandemia vão deixar marcas permanentes na forma com que transacionamos, vivemos e enxergamos a TI e deverá resultar em um modelo que combina o presencial com o remoto em uma solução que integra e potencializa as capacidades humanas com as digitais! (MEIRELLES, 2022b, p. 01).

³¹ “Em 2014, pela primeira vez em 26 anos, as vendas tiveram uma redução de 10%, caindo para 20,4 milhões de computadores. Nos anos seguintes, continuou a cair para 12 milhões de computadores entre 2016 e 2019, caindo para 11 milhões em 2020 e crescendo 27% em 2021, acompanhando uma tendência mundial para um valor estimado em 14 milhões de computadores vendidos em 2021.” (MEIRELLES, 2022c, p. 66). Vale ainda ressaltar, que esses indicadores estão em harmonia com os dados colhidos da PNAD pelo IBGE, exibidas no Gráfico 3.

Não obstante atingimos, também, altos patamares quanto à usabilidade desses dispositivos. De acordo com o G1, segundo o relatório da consultoria *AppAnnie*, é apontado que os(as) brasileiros(as) são os que passam mais tempo por dia no celular e lideram esse *ranking* pelo segundo ano consecutivo. De acordo com esse levantamento, em 2021, os(as) usuários(as), no Brasil passaram, em média, 5,4 horas por dia em seu *smartphone*³².

Em síntese, é possível observar o retrato de um país que tem avançado significativamente sobre o uso da *internet* e da munção de tecnologias digitais com destaque expressivo dos *smartphones* por uso pessoal, que entrega mobilidade de uso, cujo o principal objetivo de acesso, é a **comunicação**. As imposições emergentes impostas pela Pandemia de Covid-19, afetaram ainda mais a expansão de uso dessas tecnologias, com destaque – para além dos *smartphones* – sobre a posse de computadores.

Segundo a FGV, tanto em decorrência ao modo remoto de trabalho e estudos, quanto ao acesso aos programas sociais do Governo, que acelerou os processos de transformações digital da sociedade, de modo que adiantou-se anos em meses, em termos de avanços tecnológicos³³ e as projeções apontam que deve continuar acelerando nos próximos anos. Além da posse desses instrumentos, o caráter de uso entre os brasileiros também é marcante, como reconhecem instituições governamentais e pesquisas independentes.

A partir de agora, neste trabalho, sucedido por este retrato de “modernização” devido ao avanço da munção dessas tecnologias digitais, em nossa sociedade, será discutida, em centralidade, no que tange às relações de trabalho, nos itens subsequentes, a partir da apresentação de dados e documentos no envolto teórico crítico que reforçarão a relevância dessa temática ao campo de estudos sobre o trabalho no Serviço Social, longe de serem esgotadas ou amplamente desenvolvidas, visto as limitações teóricas até aqui publicadas sobre as temáticas e elementos em

³² Também indica que “[...] a quantidade de horas diárias que os brasileiros, em média, têm gastado no celular têm crescido nos últimos anos: o país passou das 4,1 horas diárias, em 2019, para 5,2 horas diárias, em 2020, até chegar às 5,4 horas diárias em 2021”. Disponível em: <https://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2022/01/12/brasileiros-sao-os-que-passam-mais-tempo-por-dia-no-celular-diz-levantamento.ghtml>. Acesso em: 10 abr. 2022.

³³Ver também: <https://g1.globo.com/globonews/estudio-i/video/celulares-tablets-e-computadores-447-milhoes-de-dispositivos-moveis-estao-em-uso-no-brasil-revela-pesquisa-10611607.ghtml>. Acesso em: 03 jun. 2022.

discussão, dado sua atualidade e, sobretudo, a emergência das transformações e imposições sociais no que se relaciona com Pandemia de Covid-19³⁴.

Porém, é imprescindível a construção do debate na tentativa de discutir a respeito das novas facetas do capital, no envolvimento do trabalho e suas relações sobre a contemporânea comunicação digital que deverão gerar novos questionamentos³⁵, para além, é claro, da lógica fenomenológica e positiva que corroboram com a ordem burguesa e desconsideram, em análise, as verdadeiras raízes dos problemas sociais da sociedade capitalista.

2.2 A comunicação digital sobre o envolvimento do trabalho: características e reflexões ao momento contemporâneo

Até aqui, foram dispostos os elementos teóricos e indicativos fundamentais para a compreensão do atual momento que antecede a discussão central que pretende ser debatida nesta pesquisa. As transformações sociais que recaem e se reproduzem no momento contemporâneo, principalmente da sociedade brasileira, possuem extensos e complexos mecanismos de controle, alienação e exploração da força de trabalho, os quais pretende-se, a partir deste item, discutir a fração de alguns de seus elementos.

Vimos que a comunicação digital é estruturalmente fruto dos desdobramentos processuais das revoluções científico-técnicas, as quais estão em curso desde à metade do século XX e que, no Brasil, o avanço do consumo dessas tecnologias foi sendo intensificado em virtude do acontecimento da Pandemia de Covid-19, consagrando-se enquanto uma tendência que deve reverberar mais ainda nos próximos anos, segundo as pesquisas desenvolvidas pela FGV. Desse modo, a compreensão crítica da totalidade social que tem por base, os estudos de Marx, tem potencial de viabilizar, aos que se debruçam por realizá-lo, uma maior sensibilidade para a percepção dos fetiches, os quais mascaram a cruel essência e intenção desse sistema que permeiam o cotidiano das mais diversas sociedades.

³⁴ É de se imaginar, que no decorrer dos próximos anos, grandes estudiosos sobre o trabalho e serviço social, em perspectiva marxista possam incluir com mais veemência, visto a incidência da comunicação digital, *internet* e as TICs no geral no acesso à direitos e políticas sociais, bem como relações de trabalho, em nuances mais veladas como devem ser vistas no decorrer desta Seção.

³⁵ Que poderão ser trabalhados e melhor desenvolvidos em novas pesquisas.

Assim, é sobre um desses aspectos que compõe um fio dessa larga e complexa tessitura social que se designa o objeto central deste estudo: **a comunicação digital** imbricada às novas dinâmicas de relações de trabalho na contemporaneidade, na construção de uma crítica para além da aparência modernizadora, ao incorporar e refletir teoricamente as contradições que envolvem o modo de reprodução social capitalista.

Com esse fim, este item, conduzirá o(a) leitor(a) a traduzir, sinteticamente, a significância da atividade de comunicação com as relações de trabalho, suas expressões contemporâneas à sociedade da informação, com destaque, também, às transformações sociais decorrentes da Pandemia de Covid-19 e seus possíveis rebatimentos sobre a ampliação da jornada de trabalho – com efeito na redução do tempo livre – e, na saúde da classe trabalhadora. Para tanto, é oportuno resgatarmos a notoriedade da comunicação ao desenvolvimento da humanidade.

Engels (2004), afirma que, já em 1876, descrevia-se o desenvolvimento da fala enquanto o resultado de uma necessidade dada a partir do desenvolvimento do trabalho, posterior, pois, à evolução de aperfeiçoamento do uso das mãos no mesmo processo dialético. Nesse sentido, Netto e Braz (2006), descrevem que:

[...] o trabalho requer e propicia a constituição de um tipo de linguagem (a **linguagem articulada**) que, além de *aprendida*, é condição para o aprendizado. Através da linguagem articulada, o sujeito do trabalho expressa suas representações sobre o mundo que o cerca [...] a comunicação é tanto mais necessária se se leva em conta que o trabalho jamais é um processo capaz de surgir, de se desenvolver ou, ainda, de se realizar em qualquer tempo como atividade isolada de um outro membro da espécie humana (NETTO; BRAZ, 2006, p. 33-34, Grifos do autor).

Elaborado esse raciocínio, é possível compreender, conforme nos orienta Fígaro³⁶ (2008):

[...] o trabalho como categoria central para se compreender as complexas mudanças da contemporaneidade, principalmente àquelas advindas do processo de comunicação [em razão de ser...] um campo privilegiado para esta reflexão e análise devido exatamente a sua natureza multidisciplinar e à proeminência que os instrumentos ou tecnologias da comunicação desempenham no atual desenvolvimento das forças produtivas (FÍGARO, 2008, p. 17).

Fígaro (2020), afirma, ainda, que:

³⁶ Roseli Fígaro possui Mestrado e Doutorado em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo (USP). A pesquisadora compreende, pois, a noção do campo da comunicação como multi, trans e interdisciplinar.

Na ontologia do ser social, a comunicação e o trabalho são aspectos imbricados. O trabalho é impossível sem a relação com o outro, sem o acúmulo de experiências repassadas adiante, sem a criação de conceitos, sem a mediação dos signos. Aí está a comunicação (FÍGARO, 2020, não paginado).

Fígaro (2008), compreende, assim, o processo de comunicação:

[...] envolvendo as interações humanas, as sociabilidades, as técnicas e práticas, as tecnologias e as novas sensibilidades, a comunicação como educação, como poder e desenvolvimento dos grupos sociais (FÍGARO, 2008, p. 17).

Ou seja, isso é pensado pelo viés da ótica marxista, a qual supera a noção restrita da comunicação como mero instrumento de transmissão de informações entre transmissor e receptor, admitindo-a como movimento integrante da totalidade social dotada de determinações culturais e expressões da sociedade contemporânea. E aqui, compreende-se, sobretudo, a noção da comunicação digital alinhada a esses determinantes.

Entre a comunicação não verbal pré-histórica e a digital, inúmeros estágios de aperfeiçoamento foram necessários, em um espaço de tempo de milhares de anos, onde transformaram-se as formas de interação humana e transmissão de conhecimento concomitantemente ao desenvolvimento do trabalho e das forças produtivas. Por isso, assim como o surgimento da escrita exigiu instrumentos e habilidades específicas para materializá-la, do mesmo modo, é a comunicação digital e o uso das TICs.

São amplas as formas, instrumentos e ferramentas de realização da comunicação digital. Porém, é possível afirmar que em todas elas, sua viabilidade exige integralmente o intermédio das TICs, em um movimento de transmissão das informações. Sem essas tecnologias não há, pois, a comunicação digital. Na interlocução em modalidade digital, entre dois ou mais sujeitos, o movimento deve ocorrer, (se conferindo como mediação), conforme exibido no Quadro (1).

Quadro 1 – Movimento de interação na comunicação digital entre seres humanos

Sujeito ⇄ TICs ⇄ Sujeito(s)

Fonte: A Autora, 2022.

Verifica-se, então, a possibilidade de a comunicação digital ocorrer mediante apenas entre o indivíduo e a máquina como o *Chatbots*³⁷. Essa qualidade de interação pode ser verificada em aplicativos digitais tal como o *WhatsApp*³⁸.

Quadro 2 – Movimento de interação na comunicação digital entre o ser humano e as TICs

Sujeito ⇄ TICs

Fonte: A Autora, 2022.

As TICs básicas, necessárias para a efetivação da comunicação digital são: a *internet* e os dispositivos de acesso. A rede de *internet* é o elemento universal deste modo de comunicação, uma vez que ela pode propiciar, de maneira instantânea, o compartilhamento de dados através de dispositivos diversos, tais como os computadores, *tablets*, *smartphones*, dentre outros. Além desses instrumentos, é necessário que o sujeito tenha minimamente um domínio sobre eles. Para isso, a alfabetização, por exemplo, é um fator de grande importância³⁹ a esse modo de comunicar.

É importante realçar um adendo a essa temática que implica em situar a vulnerabilidade de um perfil populacional daqueles que estão à margem desse universo digital, e que se encontram totalmente ou parcialmente inviabilizados de comunicar-se digitalmente e de usufruir das qualidades sociais e políticas dessas tecnologias, que vêm sendo encaradas como essenciais à sociabilidade. Posto isso, hoje, corre em âmbito institucional, a PEC n. 47/2021, a qual visa tornar a inclusão digital um direito fundamental, já aprovada pelo Senado em junho deste ano⁴⁰.

A construção deste trabalho possibilitou o acesso a dados que compreendem que, 63,7% dos 12,6 milhões de domicílios em que não haviam acesso à *internet* em

³⁷ De acordo com o site *globalbot*, *chatbot* é um *software* que trabalha e gerencia as trocas de mensagens simulando uma conversa humana. Também podem ser conhecidos por outras nomeações, como: assistentes virtuais, agentes virtuais ou *bot*. Disponível em: <https://globalbot.com.br/chatbot-o-que-e/>. Essa forma de comunicação é facilmente encontrada no uso do aplicativo de mensagens *WhatsApp*, ou no *CaixaTem*, do banco Caixa Econômica Federal.

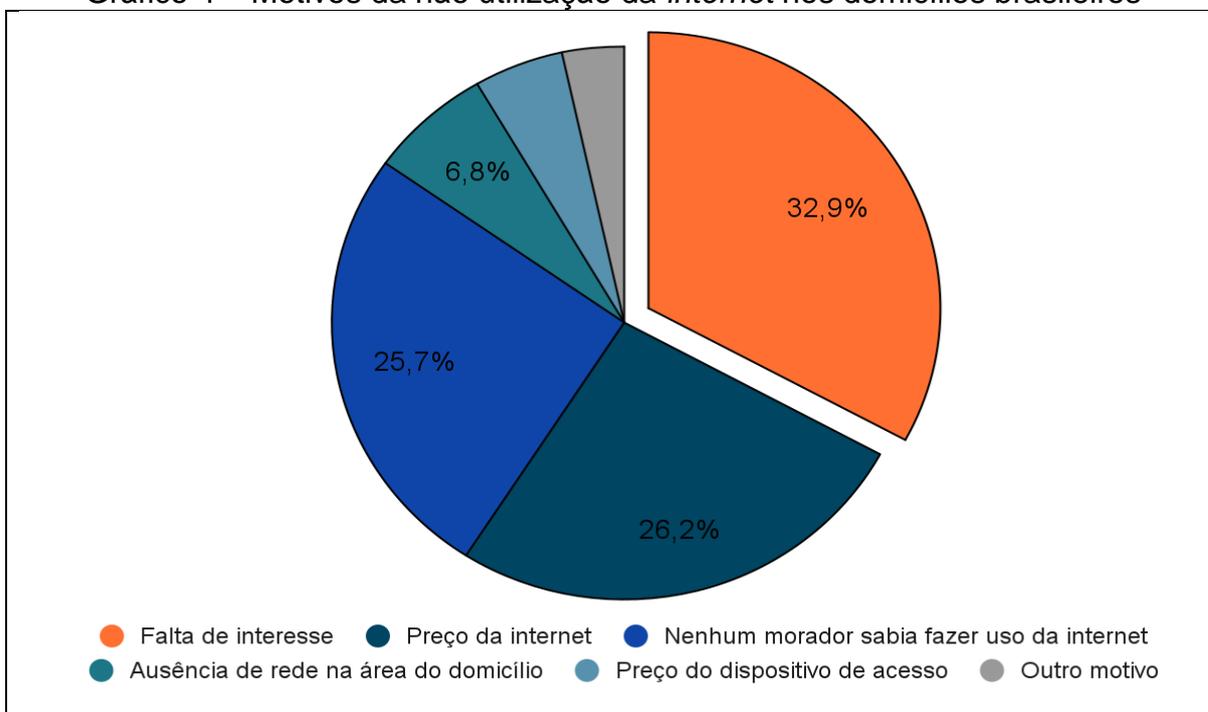
³⁸ Para aproximar o leitor a respeito desse tipo de comunicação, vale salientar que recentemente o TSE em parceria com o *WhatsApp*, lançou na plataforma um *Chatbot* para tirar dúvidas e promover o acesso a informações sobre o processo eleitoral. Disponível em: <https://www.tse.jus.br/imprensa/noticias-tse/2022/Abril/chatbot-tira-duvidas-do-tse-no-whatsapp-traz-novidades-para-as-eleicoes-2022> Acesso em: 29 mai. 2022.

³⁹ Afirmar que a alfabetização é indispensável é um equívoco.

⁴⁰ Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/audios/2022/06/senado-aprova-pec-que-torna-inclusao-digital-um-direito-fundamental>. Acesso em: 03 jun. 2022.

2019 (IBGE, 2021) é em razão, respectivamente, quanto ao preço da *internet*, inabilidade de uso, ausência de rede e, é claro, os preço dos dispositivos de acesso. Conforme exibido no Gráfico (4), acerca dos motivos da não utilização da *internet* nos domicílios brasileiros:

Gráfico 4 – Motivos da não utilização da *internet* nos domicílios brasileiros



Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua 2019.

Claramente, o caráter desses ‘motivos’ decorre do peso das expressões da questão social sobre a população mais vulnerável, afinal, é notório associá-lo a um perfil de baixa renda e com um baixo grau de escolaridade, visto que, até mesmo a falta de rede nas áreas rurais, por exemplo, poderia ser solucionada com a instalação de *internet* via satélite, que pode ser usufruída em qualquer parte do planeta, mas para isso, exigiria a posse de mais dinheiro. Contudo, obviamente, é incomparável a necessidade de compra de alimento quanto a de acesso à *internet*.

A respeito disso, em 2021 o G1⁴¹ teceu uma matéria sobre a exclusão digital e o abandono dos estudos por jovens, em efeito da Pandemia de Covid-19. O estudante

⁴¹ Disponível em: <https://g1.globo.com/rj/rio-de-janeiro/noticia/2021/06/11/exclusao-digital-sem-acesso-a-internet-jovens-abandonam-os-estudos-e-relatam-as-dificuldades-na-pandemia.ghtml>
Acesso em: 30 mai. 2022. Ver também material em vídeo, disponível em: <https://g1.globo.com/rj/rio-de-janeiro/rj1/video/educacao-na-pandemia-apesar-das-promessas-muitos-estudantes-continuam-sem-aulas-9594998.ghtml>. Acesso em: 13 jun. 2022.

e vendedor de balas, morador do Morro da Congonha, na Zona Norte do Rio, Everton da Silva, deu a seguinte declaração: “Eu pensei em juntar dinheiro pra comprar celular. Mas aí o gás acabou, televisão pifou. Tive que botar pra consertar a televisão e o gás, e comprar carne, alimento pra dentro de casa” (PRADO, 2021, não paginado). O que reafirma uma lógica de prioridades.

A ausência de contato com as tecnologias de comunicação digital, certamente deve impactar, também, ao acesso e permanência a empregos. Sobre essa afirmação, Fígaro (2008) aponta que:

Os mecanismos, tecnologias, instrumentais, processos e procedimentos advindos do campo comunicacional reinventaram a sociedade do trabalho, trazendo maior complexidade para se compreender o que de fato ocorre. A diversidade, a fragmentação e a precarização do trabalho fizeram e fazem emergir um fosso ainda maior entre as camadas sociais (FÍGARO, 2008, p. 22).

Em declaração apurada pelo G1 Jornal Nacional, publicada em março de 2022, a professora Cátia Cilene atribui, à ausência de *internet*, o prejuízo de oportunidade de emprego, afirmando que é: “É frustrante. Eu fiz uma inscrição e era para se apresentar no dia 22. Eu fiquei sem acesso à *internet*. Eu só voltei a ter acesso à *internet* no dia 26, e aí já tinha passado o prazo de eu me apresentar para o emprego” (JORNAL NACIONAL, 2022, não paginado).

A exclusão digital, além de prejudicar a inserção do sujeito no mercado de trabalho, atinge outros direitos, tais como o exercício da cidadania – o direito de votar, como diz a pessoa entrevistada nesta mesma reportagem, Luciana da Silva, em que afirma que: “Meu título é de Belford Roxo. Desde que eu tirei, nunca mais votei, porque eu estou tentando transferir para cá e não estou conseguindo. Porque liguei para lá e eles falaram que é pela *internet*. Só que eu não tenho acesso à *internet*” (JORNAL NACIONAL, 2022, não paginado).

Hoje, por exemplo, a política de assistência com o atual programa de transferência de renda Auxílio Brasil, que substituiu o programa Bolsa Família⁴², prevê, em lei: “A utilização da tecnologia da informação como meio **prioritário** de

⁴² Para mais informações no contexto do Serviço Social sobre o Auxílio Brasil e as atuais imposições de tecnologia da informação no trato do CadÚnico ver, respectivamente: CFESS. **Nota pública do CFESS sobre a extinção do Programa Bolsa Família**. 01 nov. 2021. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/1854>. Acesso em: 03 jan. 2022; CFESS. **A defesa do Suas é essencial para a defesa da vida! Defender o CadÚnico é também defender o Suas!** 27 jan. 2021. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/1785>. Acesso em: 03 jan. 2022.

identificação, de inclusão e de emancipação cidadã dos beneficiários” (BRASIL, 2021 Art. 2º. § 2º. VI).

Essa conduta, de falso propósito de emancipação cidadã, manifestada na letra da lei, vista de mesmo modo com o Auxílio Emergencial na Pandemia de Covid-19, que exige um domínio básico das tecnologias digitais para acesso a direitos, demonstra que o Estado, na verdade, desconsidera a vida e os impasses das populações vulneráveis, empurrando-as ainda mais à margem da sociedade e das interações sociais e políticas digitais, que vêm se expandindo, e impactam o mundo material dificultando ou privando-as do acesso à alimentação, emprego, benefícios, etc., pois em estrutura, a exclusão digital, decorre antes de tudo, de uma exclusão social.

Essa breve exposição, resultado de um deságue dos caminhos dos objetivos desse estudo, carece de aprofundamento de pesquisa e explanação de debate, dentre tantos outros aspectos em particular, sobre as determinações e perdas desses sujeitos excluídos e ‘subconectados’⁴³. Exibir uma modesta ponderação crítica acerca dessa temática, realça uma emergência de aproximação com o Serviço Social, dado todo seu aporte teórico crítico conectado ao projeto ético político profissional.

A retomar, o modo de comunicação digital exibido no Quadro (1), viabilizou tão somente a comunicação entre pessoas⁴⁴ que precisaram se adaptar às condições de trabalho remoto⁴⁵ – exercendo suas atividades laborais fora do ambiente da empresa, geralmente em suas casas –, em período de isolamento e distanciamento social por consequência da Pandemia de Covid-19, sobretudo, em 2020, onde 8,2 milhões de pessoas, que correspondia a 11% da população ocupada, segundo Nota Técnica publicada pelo IPEA (2021), desempenharam atividades de trabalho remoto ao longo deste ano.

Contudo, é um grande equívoco imaginar que a modalidade de trabalho remoto diz respeito unicamente à atividade de comunicação, apesar de tamanha indispensabilidade, tal como observado no início deste item. Sobre isso, é interessante atentarmos para outros indicadores oferecidos pelo IPEA (2021), que se referem à

⁴³ Que corresponde aos indivíduos parcialmente conectados. “Os subconectados somam 41,8 milhões de pessoas, estão nas regiões Norte e Nordeste, pertencem às classes D e E são negros. Os totalmente desconectados são majoritariamente homens, analfabetos, das classes C, D e E, e idosos.” Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/abismo-digital-no-pais-reduz-renda-dos-brasileiros-trava-avanco-na-productividade-25438023> Acesso em: 13 jun. 2022.

⁴⁴ Via e-mail, apps de mensagens, entre outros.

⁴⁵ Também denominado como *home office* ou teletrabalho.

notoriedade dos profissionais de ensino inseridos na modalidade de teletrabalho, que corresponderam a 52,2% das pessoas empregadas sob condições remotas de trabalho, no setor público do país⁴⁶, também em 2020.

Podemos afirmar que a comunicação, ao trabalho dos(as) professores(as), se apresenta como ferramenta essencial. Esses(as) profissionais logo precisaram se adequar⁴⁷ às demandas que envolvem o ensino remoto e de mesmo modo, a comunicação digital, assentada entre a utilização de computadores de mesa e dispositivos móveis e as mais diversas ferramentas.

Sem adentrar nos critérios de qualidade e dos diversos problemas vivenciados pelos(as) professores(as) do ensino infantil ao superior, o trato dessa breve exposição sobre o *home office*, tensiona a atualidade e relevância do estudo da comunicação nas relações de trabalho, que migra, de maneira expressiva, dado a necessidade, da forma física (presencial) para o digital (remoto). Vimos que este movimento, dado a crise de saúde pública em nosso país, induz a necessidade e expansão das TICs, evidenciado no item 2.1, além do quê, é possível afirmar que se cria uma massa de trabalhadores adaptados⁴⁸ e equipados a realizarem atividades de trabalho em casa, bem como à comunicação de trabalho virtual.

Outro aspecto que deve ser levado em conta, são os custos do teletrabalho. De fato, as empresas deveriam arcar com os custos adicionais que o *home office* ocasiona. Contudo, de acordo com uma pesquisa realizada em 2021, pela Faculdade de Economia e Administração, da Universidade de São Paulo (FEA-USP) e pela Fundação Instituto de Administração (FIA): “[...] somente 29% das empresas fornecem ajuda de custo com a *internet* e, 13%, com a conta de energia. O número, apesar de baixo, melhorou: antes [em 2020] eram apenas 7% e 3% que ajudavam com as contas de *internet* e luz, respectivamente” (JANKAVSKI, 2021, não paginado)⁴⁹. Em

⁴⁶ Incluindo as esferas municipais, estaduais e federal.

⁴⁷ A fim de conhecimento cronológico e acesso aos pareceres da CNE (Conselho Nacional de Educação) com as devidas orientações sobre o ensino remoto, acessar: <http://portal.mec.gov.br/expansao-da-rede-federal/33371-cne-conselho-nacional-de-educacao/90771-covid-19>. Acesso em: 01 jun. 2022.

⁴⁸ O sentido de adaptação aqui, se localiza sobre o aspecto de potencial, posto que foram impostos a realizarem as atividades de trabalho em seus lares, e não de adaptação plena, considerando as mais diversas dificuldades e particularidades.

⁴⁹ Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/business/maioria-aprova-o-home-office-mas-ha-preocupacao-com-excesso-de-trabalho/#:~:text=De%20acordo%20com%20o%20levantamento,de%2019%25%20para%2014%25> Acesso em: 01 jun. 2022. Ver também: <https://www.fea.usp.br/fea/noticias/brasileiros-querem-continuar-no-home-office-diz-pesquisa>. Acesso em: 14 jun. 2022.

consonância, um levantamento publicado pela Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades (SOBRATT), “[...] mostrou que 71% dos funcionários não receberam nenhuma ajuda financeira ou subsídio por parte da empresa durante o *home office*”⁵⁰ (BRAZ, 2021, não paginado). Ou seja, em geral, o custo do próprio trabalho, fica sob a responsabilidade dos trabalhadores(as).

Logo, esse movimento indica que os aparelhos particulares, possuídos pela compra dos(as) próprios(as) trabalhadores(as) de uso pessoal, como também, a energia e a *internet* desses sujeitos, deverão ser, em certa medida, absorvidos para o uso do trabalho, além, é claro, da economia de insumos, tais como água, café e materiais de higiene. O que, em tese, significa economia de gastos para as empresas, que deve impactar positivamente a lucratividade, enquanto as despesas são transferidas para o desembolso dos sujeitos. Desse modo, diante dessas postulações/afirmações, é possível visualizar, sobretudo, que a capacidade de trabalhar em casa, ou melhor, esse *home office*, em potencial, é acometido e/ou intensificado pela Pandemia de Covid-19. Com isso, a comunicação digital incide nesse processo, aos(às) trabalhadores(as) que realizam – ou não –, teletrabalho.

No caso da comunidade de professores(as), por exemplo, a comunicação digital é primordial para a execução direta da atividade laboral, pois é através dela, que de casa, os(as) profissionais devem ser demandados(as) por diretores(as) e solicitados(as) por estudantes, mas, no geral, comunidade de professores(as) realiza a intermediação já que, mesmo aqueles(as) que não têm viabilidade de realizar o teletrabalho, têm potencial de serem impactados(as) por intermináveis notificações de *e-mails*, ou mensagens instantâneas em aplicativos por parte de chefes ou “grupos de trabalho”. E, mesmo sob a impossibilidade de realizar trabalho remoto, também devem dedicar tempo, energia física e mental para receber e/ou dar respostas a essas informações ou demandas intermediadas pela comunicação digital, quanto às questões que envolvem o trabalho, muitas vezes fora do horário de expediente.

Em tendência à realização dessas práticas, essas devem ser cada vez menos disseminadas, e na ausência de uma regulamentação jurídica específica que proteja a classe trabalhadora, ao se contrapor a esses recursos e assegurar o pagamento de horas extraordinárias, é possível prever que haja, gradativamente, um processo de ‘normalização’ dessas práticas em decorrência da habitualidade do movimento,

⁵⁰ Disponível em: https://cultura.uol.com.br/noticias/45002_o-que-vale-ou-nao-quando-whatsapp-e-ferramenta-de-trabalho-entenda.html Acesso em: 14 jun. 2022.

mesmo apesar dos constrangimentos vivenciados e percebidos pelos(as) trabalhadores(as) desse modo de comunicação institucional para além dos limites da jornada.

A respeito da regulamentação, observa-se que países europeus estão à frente na discussão. No ano de 2021, o governo de Portugal, por exemplo, demonstrou preocupação e reconhecimento sobre essa problemática ao proibir que **chefes** enviem mensagens de texto e/ou *e-mails* fora do horário de expediente de trabalho, de modo que esta lei, apelidada por “Lei do Descanso”, pode suscitar multa em caso de descumprimento⁵¹.

Antes mesmo, em 2017, em território francês, foi instituída a lei que afirma o direito dos profissionais de se desconectar do trabalho. Diferentemente da Lei do Descanso, essa, possui um caráter de negociação entre as partes envolvidas, o que, na prática, deve acarretar em desvantagens aos(às) trabalhadores(as). No Brasil, por sua vez, o debate caminha, ainda, de maneira bastante discreta, tanto na esfera política, quanto sobre a forma de uma análise crítica marxista.

Em síntese, obtivemos, como resultado da discussão desse item, a noção sobre o fator fundamental da comunicação no que concerne aos processos de trabalho, como atividade que a viabiliza. Conforme é aperfeiçoado, o homem e o trabalho transformam-se, também, suas formas, as quais ocorrem na contemporaneidade. Em uma sociedade com um alto grau de desenvolvimento de tecnologias informacionais, a comunicação digital intermediada pelas TICs, permitem a transmissão de informações entre pessoas a nível global. Sob esse terreno, firmam-se as possibilidades ao trabalho em operacionalização e, especialmente, na interação entre trabalhadores(as) a distância, impulsionadas pela Pandemia de Covid-19.

Com isso, há o surgimento de novas formas de controle e absorção do tempo de vida de homens e mulheres trabalhadores(as). Esse ‘fenômeno’, é analisado, com mais profundidade, sob o recorte do aplicativo *WhatsApp*, no item 2.4.

2.3 A ampliação da jornada de trabalho e os possíveis efeitos à saúde dos(as) trabalhadores(as)

⁵¹ Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/geral-59270146#:~:text=O%20governo%20portugu%C3%AAs%20proibiu%20que,esta%20regra%20podem%20ser%20multadas.>

De fato, o movimento desfavorável da era digital e seus impactos sobre a vida da classe trabalhadora, requer a apreensão à luz da teoria marxista. Por isso, este item detém-se pela exploração dos estudos de Marx quanto à lógica capitalista sobre a jornada de trabalho e a usurpação do tempo livre e, nesse sentido, ao feroz impacto à saúde da classe trabalhadora, de modo a alinhá-lo criticamente às transformações decorrentes do avanço tecnológico ao mundo do trabalho, no que diz respeito, em suma, à comunicação digital às relações de trabalho, na contemporaneidade.

Ao nos debruçarmos sobre os estudos de Marx (2013), quanto à jornada de trabalho, no que se refere, especificamente, ao trabalho produtivo, sabemos que tem razão de ser, ao capitalista, se, em atividade, o(a) trabalhador(a) produzir valor suficiente para sua auto reprodução, – ou seja, no valor que equivale à quantidade de trabalho socialmente necessária para a (re)produção da força de trabalho sob a forma salário –, somada à produção de mais-valia. Nesse sentido, de acordo com Marx (2013):

Como capitalista, ele é apenas capital personificado. Sua alma é a alma do capital. Mas o capital tem um único impulso vital, o impulso de se autovalorizar, de criar mais-valor, de absorver, com sua parte constante, que são os meios de produção, a maior quantidade possível de mais-trabalho. [...] O capitalista se apoia, portanto, na lei da troca de mercadorias. Como qualquer outro comprador, ele busca tirar o maior proveito possível do valor de uso de sua mercadoria (MARX, 2013, p. 222).

A interrelação entre a jornada de trabalho e as formas de extração de mais-valia, deve ser verificada, tanto por meio da ampliação do tempo da jornada de trabalho, de maneira absoluta⁵²; quanto através do desenvolvimento das forças produtivas que intensificam a produção de mais-valia sem a necessidade efetiva de expansão da jornada de trabalho, de forma relativa; ou, é claro, sobre a conjunção de ambas de modo a haver a absorção de mais-valia absoluta e relativa.

Em todos os casos, como já afirmamos, a figura do(a) trabalhador(a), ao capital, nada mais é do que valor de troca, mercadoria onde o capitalista “[...] faz valer seus direitos como comprador quando tenta prolongar o máximo possível a jornada de trabalho e transformar, onde for possível, uma jornada de trabalho em duas” (MARX, 2013, p. 223). Contudo, diferentemente das máquinas, os seres humanos possuem

⁵² Para uma compreensão íntegra sobre as mais-valias absoluta e relativa ver as Seções III *A produção do mais-valor absoluto* e IV *A produção do mais-valor relativo* em Karl Marx, *O Capital: crítica da economia política*, Livro I: o processo de produção do capital.

necessidades específicas que limitam o consumo de sua força de trabalho por tempo indeterminado. Para Marx (2013):

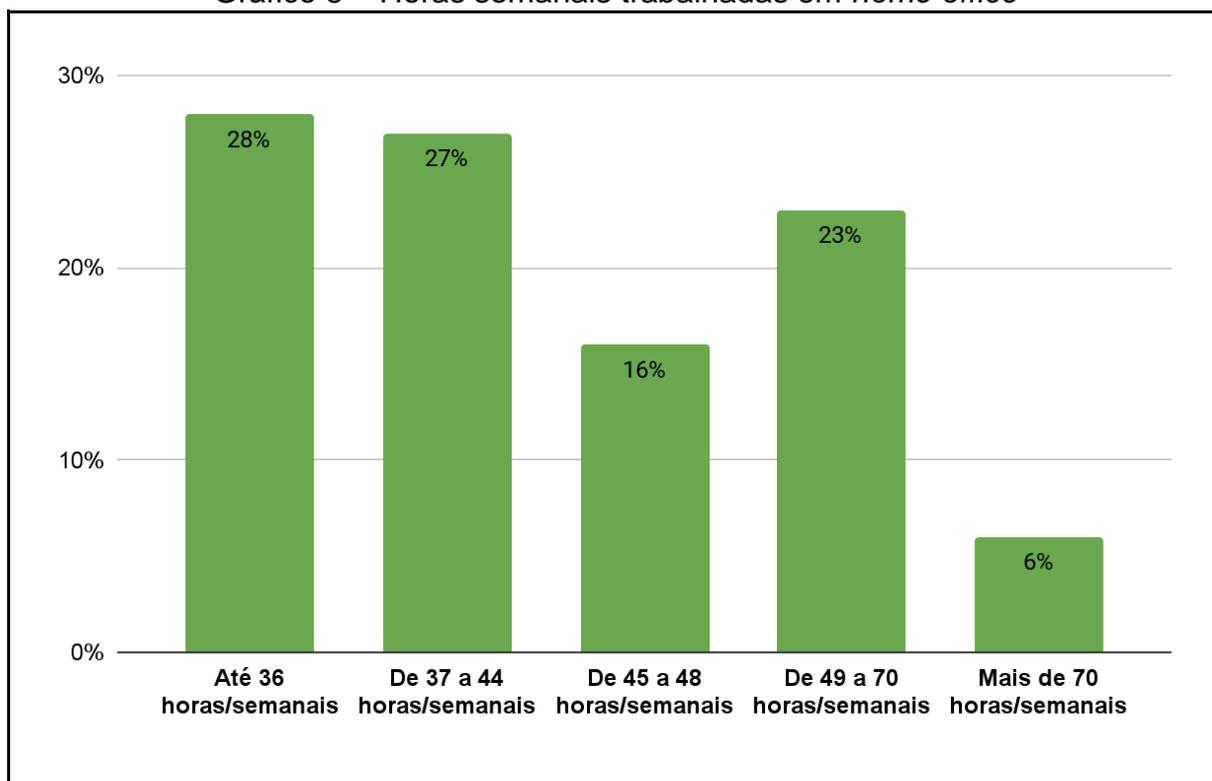
Esse limite máximo é duplamente determinado. Em primeiro lugar, pela limitação física da força de trabalho. [...] Além desses limites puramente físicos, há também limites morais que impedem o prolongamento da jornada de trabalho. O trabalhador precisa de tempo para satisfazer as necessidades intelectuais e sociais, cuja extensão e número são determinados pelo nível geral de cultura de uma dada época (MARX, 2013, p. 222).

E são exatamente essas práticas humanas, para além dos limites do horário de trabalho – dormir, alimentar-se, interagir socialmente com outros seres humanos, etc., que acabam sendo afetadas, tanto pelo teletrabalho, quanto pelas relações via comunicação digital, cada vez mais presentes no cotidiano de brasileiros(as). Afinal, no que diz respeito ao teletrabalho, a comunicação digital deve auxiliar o interesse capitalista/empregador, conforme faz uso para a obtenção de mais trabalho, sobre a mobilidade da jornada.

Se agora a casa, na ótica do teletrabalho, que também se configura enquanto um espaço de descanso e moradia pessoal, assim como os instrumentos tecnológicos dos sujeitos, são o terreno fértil para a prática das atividades laborais, basta acionar a comunicação virtual via *e-mail* ou mensagens instantâneas, para solicitar demandas convenientes que poderão ser recebidas a qualquer hora do dia, tanto pela praticidade, quanto sob a justificativa pandêmica da ausência de um controle de ponto eletrônico⁵³, assim como da adoção de uma política interna de ‘autonomia de trabalho’ que dá a impressão de ‘liberdade’ de estar à vontade a respeito dos horários de trabalho, contanto que as metas e demandas sejam realizadas. Ou seja, não há tempo de horas definida e delimitada para o trabalho.

A pesquisa realizada pela FEA-USP e FIA, em 2021, que contou com a participação de cerca de 1.976 participantes, aponta que 81% dos(as) entrevistados(as) afirmam que a produtividade, em casa, é maior ou igual ao presencial, ao mesmo tempo em que relatam ter uma jornada de trabalho muito maior do que a estipulada em contrato. A pesquisa aponta que 45% dos(as) entrevistados(as) estão trabalhando mais de 45h semanais, tal como pode ser percebido no Gráfico 5, abaixo:

⁵³ No que se refere ao trabalho formal.

Gráfico 5 – Horas semanais trabalhadas em *home office*

Fonte: Faculdade de Economia e Administração (USP), Fundação Instituto de Administração, 2021.

O movimento de usurpação do tempo livre, não se constitui enquanto um fenômeno novo, visto que novos são os instrumentos propiciados em virtude do desenvolvimento técnico-científico-informacional, mas o fenômeno, em si, é intrínseco a este modo de produção. Nesse sentido, Marx (2013), anuncia que:

[...] é evidente que o trabalhador, durante toda sua vida, não é senão força de trabalho, razão pela qual todo o seu tempo disponível é, por natureza e por direito, tempo de trabalho, que pertence, portanto, à autovalorização do capital. Tempo para a formação humana, para o desenvolvimento intelectual, para o cumprimento de funções sociais, para relações sociais, para o livre jogo das forças vitais físicas e intelectuais, mesmo o tempo livre do domingo – e até mesmo no país do sabbatismo – é pura futilidade! (MARX, 2013, p. 238).

Desse modo, de acordo com Marx (2013):

Ele usurpa o tempo para o crescimento, o desenvolvimento e a manutenção saudável do corpo. Rouba o tempo requerido para o consumo de ar puro e de luz solar. Avança sobre o horário das refeições e os incorpora, sempre que possível, ao processo de produção, fazendo com que os trabalhadores, como meros meios de produção, sejam abastecidos de alimentos do mesmo modo como a caldeira é abastecida de carvão, e a maquinaria, de graxa ou óleo. O sono saudável, necessário para a restauração, renovação e revigoramento da força vital, é reduzido pelo capital a não mais do que um mínimo de horas de torpor absolutamente imprescindíveis ao reavivamento de um organismo completamente exaurido (MARX, 2013, p. 235).

Marx (2013), no capítulo VIII, intitulado: “*Do Capital*”, exhibe, também, recortes bibliográficos de inspetores de fábrica sobre período de crise do século XIX, na Inglaterra, denunciando o roubo de pequenas frações de tempo de trabalho ao longo do dia:

Para muitos fabricantes, o lucro extra a ser obtido com o sobretrabalho além do tempo legalmente estabelecido parece ser uma tentação grande demais para que possam resistir a ela. Eles consideram a probabilidade de serem descobertos e calculam que, mesmo que sejam apanhados, o pequeno valor das multas e dos custos judiciais ainda lhes garante uma boa margem de ganho. Nos casos em que o tempo adicional é obtido pela multiplicação de pequenos furtos (*a multiplication of small thefts*) no decorrer do dia, os inspetores se deparam com dificuldades quase intransponíveis para a obtenção de provas da infração (MARX, 2013, p. 227).

Nesse ínterim, Marx (2013) afirma que:

Esses “pequenos furtos” que o capital realiza do tempo reservado às refeições e ao descanso do trabalhador também são designados pelos inspetores de fábrica como “*petty pilferings of minutes*”, pequenos surrupios de minutos, “*snatching a few minutes*”, furtadelas de alguns minutos ou, na linguagem técnica dos trabalhadores, “*nibbling and cribbling at meal times*” [roer e peneirar às refeições]. (MARX, 2013, p. 227).

Nesse sentido, hoje, na era da comunicação digital e dos grupos de trabalho em aplicativos de mensagens, é possível entrar e se deparar com o seguinte depoimento, auferido de uma reportagem⁵⁴, em vídeo disponível sobre a responsabilidade do Tribunal Superior do Trabalho (TST), em 2018, onde se vê o depoimento de uma mulher, que não se identificou, acerca do seu ambiente de trabalho:

Muitas coisas eram cobradas, muito mais fora do meu trabalho do que dentro, então assim, às vezes a gente está dormindo, o gerente chega de manhã e já liga e a gente dormindo tem que falar e às vezes nem dá pra gente atender e a gente ainda é cobrado porque não atendeu. Eu entrei de férias uma vez e quis sair dos grupos e me botaram de volta. Eu estava de férias e eu era perguntada [sobre] algumas coisas operacionais que eram do meu setor e eu não respondia e era questionada no privado porque eu não respondia e eu colocava: “Porque eu estou de férias”. Mas aí você é taxada de questionadora (TST, 2018, não paginado).

Se, nesse movimento de mais trabalho, mediado pela comunicação digital, não se converter no pagamento de horas extraordinárias, ou seja, se não forem

⁵⁴ Disponível em: https://www.tst.jus.br/noticias/-/asset_publisher/89Dk/content/id/24655191. Acesso em: 12 jun. 2022

contabilizadas significa, portanto, economia ao empregador. Logo, otimiza-se o tempo e aumentam-se os lucros sobre 1h de trabalho invisibilizada, envolvida por constructos de “informalidade”, mobilidade e praticidade oferecidas pelos famosos aplicativos de mensagens.

Como vimos na fala acima, a rejeição de um ‘chamado digital’, a um superior, pode suscitar no desgaste entre a chefia e os(as) empregados(as), o que coloca, em cheque, seu emprego. No capítulo “*O Capital*”, quando Marx (2013) debate sobre os direitos entre compra e venda da força de trabalho, ele indica que:

Tem-se aqui, portanto, uma antinomia, um direito contra outro direito, ambos igualmente apoiados na lei da troca de mercadorias. **Entre direitos iguais, quem decide é a força.** E assim a regulamentação da jornada de trabalho se apresenta, na história da produção capitalista, como uma luta em torno dos limites da jornada de trabalho – uma luta entre o conjunto dos capitalistas, i.e., a classe capitalista, e o conjunto dos trabalhadores, i.e., a classe trabalhadora (MARX, 2013, p. 223, **grifo meu**).

Apesar da organização dos(as) trabalhadores(as), na luta de classes, poder surtir efeitos consensuais positivos, do ponto de vista da classe trabalhadora, na busca por melhores condições de trabalho, o que inclui uma jornada de trabalho conveniente, é fato que, a massa de trabalhadores(as), a procura de emprego, conceituado por Marx (2013) em seu tempo como ‘*exército industrial de reserva*’, pesa e fortalece, aos capitalistas e empregadores(as), a agirem contra os(as) seus(suas) empregados(as) alicerçados(as) a essa realidade que se firma no poder da demissão.

A ausência de uma legislação específica que trate sobre o direito à desconexão do trabalho, como a de Portugal, e a obrigação do pagamento de serviços extraordinários realizados para além dos limites da jornada de trabalho, fragiliza ainda mais as possibilidades de defesa jurídica dos(as) trabalhadores(as) por pleitear contra essas infrações.

Juristas do direito do trabalho, no Brasil, trafegam em discussão entre o apontamento sobre o direito à remuneração pelas horas extraordinárias realizadas fora do ambiente de trabalho e requisitadas por comunicação digital⁵⁵, com o entendimento de que, nos Art. 6º, o qual afirma que:

Não se distingue entre o trabalho realizado no estabelecimento do empregador, o executado no domicílio do empregado e o realizado à

⁵⁵ Ver: SOUTO MAIOR, Jorge Luiz. Do direito à desconexão do trabalho. Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região, Campinas, n. 23, p. 296-313, 2003.

distância, desde que estejam caracterizados os pressupostos da relação de emprego (BRASIL, 1943, Art. 6).

E, com efeito, o Art. 75-B, em que:

Considera-se teletrabalho ou trabalho remoto a prestação de serviços fora das dependências do empregador, de maneira preponderante ou não, com a utilização de tecnologias de informação e de comunicação, que, por sua natureza, não se configure como trabalho externo (BRASIL, 1943, Art. 75-B).

Entende-se que, tais artigos, presentes na CLT, já contemplam essa temática. A advogada trabalhista Fabiana Fittipaldi, em entrevista para a revista Exame⁵⁶, afirma que: “A lei brasileira garante a jornada contratual de trabalho. Tanto remota quanto fisicamente, essas horas precisam ser respeitadas” (VITÓRIO, 2020, não paginado). Mas de fato, é possível constatar que a ausência de uma legislação específica, a qual dê ênfase a essa problemática, revela-se como mais um sintoma negativo do projeto de governo neoliberal brasileiro, por dar mais espaço à disseminação dessas práticas.

Outro apontamento que consolida essa necessidade, está mencionado na matéria da Revista Exame, em que afirma que basta digitar no *Google* “preciso responder...”, que a ferramenta de pesquisa conclui a frase da seguinte forma: “mensagens de trabalho durante as férias ou finais de semana”, – disponível no Anexo A deste trabalho. Isso demonstra que é relevante o número de pessoas que possuem dúvidas sobre essa temática e buscam tais informações na *internet*, em nosso país.

Desse modo, como não é novo, aos processos de trabalho no capitalismo, sua necessidade de absorção do tempo livre a seu benefício, como também, os efeitos prejudiciais no que se refere à saúde física e mental dos(as) trabalhadores(as) e em decorrência do exercício das atividades laborativas. Vejamos, então, tal como o exemplo denunciado por Marx (2013), declarações dadas, em 1863, pelo médico J. T. Arledge, quanto aos oleiros, dizendo que:

Como classe, os oleiros, homens e mulheres, representam [...] uma população degenerada, tanto física como moralmente. Eles são, em regra, raquíticos, mal constituídos e apresentam com frequência uma má-formação dos pulmões. Envelhecem prematuramente e têm vida curta; fleumáticos e anêmicos, denunciam a fraqueza de sua constituição com pertinazes ataques de dispepsia, problemas hepáticos e renais e reumatismo. Mas sofrem, sobretudo, de doenças pulmonares, como pneumonia, tuberculose, bronquite e asma. Um tipo de asma lhes é peculiar, sendo conhecida como ‘asma de oleiro’ ou ‘física de oleiro’. A escrofulose, que atinge as amígdalas, os ossos ou outras partes do corpo, acomete mais de dois terços dos oleiros. A

⁵⁶ Disponível em: <https://exame.com/carreira/chefe-no-whatsapp-perigo-constante-voce-e-obrigado-a-responder/>. Acesso em: 30 mar. 2022.

degeneração (degenerescence) das populações deste distrito só não é maior graças ao recrutamento constante de trabalhadores nos distritos rurais adjacentes e a sua miscigenação com raças mais saudáveis (MARX, 2013, p. 229).

No que tange ao uso das tecnologias, no mundo do trabalho da era contemporânea, em uma cultura de ‘disponibilidade’:

O termo telepressão é um termo utilizado para denominar a necessidade de se manter conectado com o trabalho e responder rapidamente ao chefe, colegas ou clientes, mesmo que a pessoa esteja nos horários de folga ou no período de férias (SILVA, 2014, apud Leite, p. 73).

O pedido de execução de uma atividade ou cobranças, dúvidas ou informes de diversas naturezas, nos grupos de trabalho, enquanto os(as) trabalhadores(as) estão desfrutando do descanso e, ainda assim, exigem respostas, podem levá-los à exaustão física e mental, acarretando, inclusive no desencadeamento da Síndrome de *burnout*. Dados do Ministério do Trabalho e Previdência (2021) mostram que o número de afastamentos por transtornos mentais e comportamentais cresceu significativamente durante a Pandemia de Covid-19. A concessão de benefícios para problemas psicológicos chegou a 291 mil em 2020, um número 20% maior do que o registrado no ano anterior e, o excesso de trabalho, segundo especialistas, colaborou para a significativa piora⁵⁷.

Em 2017, de acordo com o jornal El País⁵⁸: “Na França, mais de um em cada três trabalhadores ativos (37%) admitem que utilizam todos os dias uma ferramenta do trabalho fora do seu horário, segundo estudo recente do escritório Eléas. Ao mesmo tempo, cerca de 12% sofrem de esgotamento no trabalho, conhecido como síndrome do burnout, segundo a agência Tecnologia” (TERUEL, 2017, não paginado).

⁵⁷ Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/business/maioria-aprova-o-home-office-mas-ha-preocupacao-com-excesso-de-trabalho/#:~:text=De%20acordo%20com%20o%20levantamento,de%2019%25%20para%2014%25>
Acesso em: 22 de jun. de 2022.

⁵⁸ Disponível em: https://brasil.elpais.com/brasil/2017/01/03/economia/1483440318_216051.html#:~:text=Na%20Fran%C3%A7a%20mais%20de%20um,burnout%2C%20segundo%20a%20ag%C3%A2ncia%20Tecnologia. Acesso em: 22 jun. 2022.

Em um artigo publicado recentemente, Kozyreff e Bega⁵⁹ (2020, p. 157) relatam que uma pesquisa⁶⁰ foi realizada com 35.765 trabalhadores(as) de 35 países europeus, entre eles empregados(as) e autônomos(as). De acordo com a pesquisa, foi demonstrado que: “[...] 14% admitiram preocuparem-se com o trabalho ‘sempre’ ou ‘a maioria das vezes’ durante o período de descanso” (AVOGARO, 2018, p. 102). Além disso: cerca de “[...] 11% denunciam que seus próprios empregos não lhes permitem ‘sempre’ ou, ‘na maioria dos casos’, dedicar tempo suficiente à família” (AVOGARO, 2018, p. 102).

O dado mais alarmante da pesquisa está nos 45% dos(as) trabalhadores(as) entrevistados(as) relatarem que: “[...] trabalharam, nos últimos 12 meses, durante o tempo livre para atingir os objetivos fixados pelo empregador” (AVOGARO, 2018, p. 102). Do mesmo modo, 7% dos entrevistados disseram que: “[...] se mantêm obrigados a renunciar parte de seus momentos pessoais, várias vezes por semana, e 13% várias vezes em cada mês” (AVOGARO, 2018, p. 102).

A pesquisa evidencia, pois, que trabalhadores(as) se sentem pressionados(as) a realizarem atividades profissionais no espaço de tempo da sua vida privada, renunciando o pouco ‘tempo livre’ que lhe resta durante a semana. O fato é que esse fenômeno é intrínseco ao uso da comunicação digital que, por um lado viabilizou a agilidade na resolução de demandas, mas, por outro, foi apropriado para intensificar significativamente e desenfreadamente, a jornada de trabalho dos sujeitos.

Nesse sentido, antes mesmo da Pandemia de Covid-19, em 2014, a revista Valor de São Paulo, tendo como responsável, Leticia Arcoverde, em matéria intitulada: “*Pressão para responder rápido mensagem de trabalho pode causar burnout*”⁶¹, bem como na dissertação de Leite (2016), exibiram a seguinte pesquisa desenvolvida pelas professoras do departamento do Curso de Bacharelado em Psicologia, da Universidade do Norte de Illinois, nos EUA, Larissa Barber e Alecia Santuzzi.

O estudo de Barber e Santuzzi (2014), envolveu duas pesquisas, cada uma com participação de mais de 300 pessoas que afirmaram responder a pedidos de trabalho em horários fora do expediente, durante fins de semana, folgas, bem como

⁵⁹ A garantia da saúde mental do trabalhador como eficácia do direito fundamental do trabalho em tempo de pandemia. Ver. TST, São Paulo, vol. 86, n° 3, jul/set 2020. p. 148-162

⁶⁰ AVOGARRO, Matteo. Right to disconnect: French and Italian proposals for a global issue. Revista Direito das Relações Sociais Trabalhistas, v. IV, n. 3. set./dez. 2018, p. 102.

⁶¹ Disponível em: <https://valor.globo.com/carreira/recursos-humanos/noticia/2014/11/28/pressao-para-responder-rapido-mensagem-de-trabalho-pode-causar-burnout.ghtml>. Acesso em: 30 mar. 2022.

no período de férias. Quanto maior a disponibilidade, mais forte, também, a propensão a ter problemas de saúde decorrentes do estresse.

Segundo Barber e Santuzzi (2014), a principal causa da telepressão, no ambiente de trabalho, é uma cultura organizacional que exija dos funcionários que eles estivessem sempre disponíveis – o que pode se manifestar de forma sutil no dia a dia, ou por meio do uso excessivo de *e-mails* – “urgentes”, pedidos de resposta imediata e de desculpas em respostas com apenas algumas horas de atraso. Assim, os(as) funcionários(as) recebem mensagens explícitas e/ou indiretas do seu ambiente de trabalho devido se ter um alto índice de resposta é algo bem avaliado e esperado de bons(boas) funcionários(as), diz Alecia Santuzzi, pesquisadora integrante do projeto.

As pesquisadoras desenvolveram, também, um modelo para medir a telepressão sentida por profissionais, a partir de seis afirmações que devem ser avaliadas entre “concordo muito” ou “discordo muito”, ao completar a frase “quando uso tecnologias de mensagens e *e-mails* para fins de trabalho...”: 1. Acho difícil me concentrar em outras coisas quando recebo uma mensagem de alguém; 2. Só consigo me concentrar melhor em outras tarefas depois que respondo minhas mensagens; 3. Não consigo parar de pensar nas mensagens até respondê-las; 4. Sinto uma necessidade forte de responder os outros imediatamente; 5. Tenho o impulso de responder os outros no momento em que recebo um pedido de alguém; e, 6. É difícil para mim resistir à vontade de responder uma mensagem imediatamente.

De acordo com Barber e Santuzzi (2014), profissionais que responderam que “concordam” ou “concordam muito”, com algum desses itens, sentem altos níveis de telepressão. Essas evidências, apresentadas no decorrer deste item, demonstram que, de fato, as configurações do mundo do trabalho, na era digital, são nocivas à saúde dos(as) trabalhadores(as), em virtude dos benefício à lógica capitalista, quanto à necessidade de mais trabalho, que se insere no prisma das relações de trabalho, via comunicação digital.

2.4 *WhatsApp*: um estigma encoberto às relações de trabalho

O presente item tem, por objetivo primordial, levantar ponderações dos potenciais impactos negativos da comunicação de trabalho via *Whatsapp* na interação exclusiva **entre trabalhadores(as) e a figura hierárquica de autoridade** –, chefia ou

contratantes, no caso de modalidade de trabalho informal –, dado que os recursos característicos do *app* a essas relações digitais de comunicação de trabalho que podem exercer um papel de controle dos sujeitos. As principais impressões apuradas, são descritas no corpo deste item, bem como a significância do aplicativo ao cotidiano de brasileiros(as).

O *WhatsApp* é um aplicativo de comunicação instantânea criado em 2009, que surgiu como alternativa gratuita – sujeito à cobrança de dados – aos SMS's e, segundo o *site* do próprio *app*⁶², possibilita a interação entre pessoas⁶³, por meio do compartilhamento de mensagens de texto e voz, assim como de arquivos de mídia, tais como: fotos, vídeos, documentos e localização, além de chamadas de voz e vídeo, que se instala especialmente via celulares inteligentes, os *smartphones*⁶⁴.

A opção por construir um item que o discuta tal como um agente norteador, se deu, sobretudo, pelas suas particularidades que se diferem de outros instrumentos de comunicação de trabalho, como por exemplo, os *e-mails* e a observação de uma tendência de seu uso às diversas relações de trabalho e sua popularidade entre os(as) brasileiros(as). Por isso, é válido ressaltar que mais de dois bilhões de pessoas, em mais de 180 países, usam o *WhatsApp*, segundo o próprio *site* do aplicativo.

No Brasil, de acordo com um levantamento panorama, feito em dezembro de 2021, pelo *site Mobile Time* e a empresa de soluções em pesquisas *Opinion Box*, com 2.036 pessoas que têm *smartphones*, apontam que o *WhatsApp* é o aplicativo mais utilizado e aberto ao longo do dia pelos(as) brasileiros(as)⁶⁵. Esse fato coaduna com os resultados obtidos pelo IBGE (2020), quanto à comunicação digital assumir centralidade sobre a principal finalidade de uso da *internet* em nosso país.

A pesquisa apresenta, também, dados sobre a presença dos *apps* nos *smartphones* e ele esteve presente em 54% dos aparelhos. Em números absolutos, de acordo com dados apurados pela Statista⁶⁶, o Brasil é o segundo país do mundo com o maior número de usuários(as). Em 2021, foram cerca de 120 milhões, ficando atrás apenas da Índia com mais de 400 milhões. É possível afirmar, ainda, que a

⁶² Disponível em: https://www.whatsapp.com/about/?lang=pt_br. Acesso em: 29 mai. 2022.

⁶³ E robôs, via *chatbots*.

⁶⁴ Também pode ser amplamente utilizado em computadores e *tablets*. Porém, a construção e a proposta do *app* é melhor adaptada aos *smartphones*.

⁶⁵ Disponível em: Acesso em: 11 abr. 2022.

⁶⁶ Consultoria especializada em estatísticas e bases de dados.

Pandemia de Covid-19 afetou, também, o número de usuários(as) dessa ferramenta em todo o mundo.

Em 2020, a consultoria Kantar⁶⁷, realizou uma coleta de dados no mês de março, com mais de 25 mil pessoas e, dentre os resultados, apontou que o *Whatsapp* foi o aplicativo de mídia social que apresentou os maiores ganhos de uso, principalmente nos países em que Pandemia de Covid-19 estava em estágio mais avançado, à medida que as pessoas procuraram se manter conectadas. De acordo com a consultoria:

No geral, o WhatsApp teve um aumento de 40% no uso; na fase inicial da pandemia o uso aumenta 27%, na fase intermediária 41% e os países na fase tardia da pandemia veem um aumento de 51%. A Espanha experimentou um aumento de 76% no tempo gasto no WhatsApp (KANTAR, 2020, não paginado).

Toda essa popularidade expressa, sobretudo, no cotidiano de milhões de brasileiros(as), aliada à inclinação cotidiana de absorção às relações de trabalho por meio de grupos e/ou na interação direta entre 'patrão/empregado', possui um modo particular e singular de *ser* nesse aplicativo, dado às suas especificidades de recursos em diferentes contextos.

De antemão, é preciso enfatizar que objetivo substancial do aplicativo, até hoje descrito no *site* oficial, é o de “[...] manter o contato com amigos e familiares, a qualquer hora ou lugar” (*WHATSAPP*, 2022, não paginado), ou seja, viabilizar uma comunicação segura à distância entre sujeitos informais, mas isso, certamente, não impede que o uso seja transcendido à vendas, ensino, etc., tal como pode ser observado no cotidiano e, especificamente, as comunicações de trabalho, tal como delibera o foco desta pesquisa.

Dito isto, é imprescindível deixar claro que o recorte a ser aqui construído, deve ser centralizado exclusivamente à relação entre transmissores(as) e receptores(as) em que deve haver, essencialmente, de um lado, a figura do(a) trabalhador(a) e, do outro, o sujeito qual exerça autoridade sobre este(a) trabalhador(a), ou seja, em posição hierárquica superior – posto que são amplas as formas de interação de trabalho no aplicativo, que podem ocorrer, também, entre colegas de trabalho, sujeitos

⁶⁷ Disponível em: <https://www.kantar.com/Inspiration/Coronavirus/COVID-19-Barometer-Consumer-attitudes-media-habits-and-expectations>. Acesso em: 11 jun. 2022. Ver também: <https://exame.com/tecnologia/whatsapp-cresce-ate-76-por-causa-do-coronavirus/>. Acesso em: 11 jun. 2022.

que estão em posição de igualdade na hierarquia organizacional e que não exercem nenhum tipo de 'poder' ou 'controle' sobre o(a) outro(a). Contudo, essas práticas de interação, não interessam a esta pesquisa.

Dessa maneira, no trato das relações de trabalho, pretende-se investigar os principais recursos que podem operar para o controle da força de trabalho, além de ser, em potencial, um mecanismo velado de ampliação para uma extensa jornada de trabalho invisibilizada sob o envolvimento da informalidade, à qual é proposta pelo próprio aplicativo. Por isso, veremos, a seguir, uma apuração selecionada em forma de tabela, dos principais recursos oferecidos pelo *WhatsApp* até a presente data, que podem auxiliar o maior controle da força de trabalho por parte das figuras de supervisão⁶⁸ e, posteriormente, a exemplificação desses recursos no cotidiano do trabalho.

⁶⁸ Que pode ser: empregador(a), coordenador(a), supervisor(a), diretor(a), etc.

Quadro 3 – Recorte de recursos do *WhatsApp* que podem servir de controle de trabalhadores(as)

Recurso	Detalhamento de função
<u>Visualização de acesso <i>on-line</i></u>	Permite que outro indivíduo verifique instantaneamente, dentro de uma conversa, o estado disponível do sujeito [<i>on-line</i>] mediante à abertura de acesso ao aplicativo
<u>Visto por último</u>	Permite que seja visualizado o último horário de acesso do sujeito ex.: [visto por último hoje às 12:15]
<u>Verificações de mensagem entregue</u>	Possibilita saber se a mensagem foi entregue, bem como horário dessa entrega, ex.: [hoje 16:23]
<u>Verificação de leitura (ou <i>Double Check</i>)</u>	Proporciona saber se a mensagem foi lida
<u>Compartilhar arquivos de mídia</u>	Viabiliza o compartilhamento de foto, vídeo e áudio
<u>Compartilhar documentos</u>	Propicia o envio e recebimento de PDF's, documentos, planilhas, apresentações de <i>slides</i> , etc.
<u>Compartilhar localização em tempo real</u>	O recurso localização em tempo real, permite que você compartilhe sua localização atual durante um período específico com um contato ou grupo. Você decide <i>se e por quanto</i> tempo deseja compartilhar sua localização em tempo real. Além disso, é possível interromper o compartilhamento a qualquer momento.
<u>Chamada de vídeo</u>	Chamada instantânea que transmite som e imagem das pessoas que participam de uma conversa
<u>Criação de grupos</u>	Permite a criação de grupos para compartilhamento de mensagens instantâneas com até 256 integrantes
<u>Mensagens temporárias</u>	Recurso que permite que as mensagens sejam automaticamente apagadas após decorridas 24h

Fonte: A Autora, 2022.

Na prática, alguns desses recursos podem ser desativados. Mais à frente, retomaremos a essas alternativas. Por enquanto, devemos nos atentar à completude

potencial negativa desses atributos identificados. Para visualizarmos melhor a atuação desses mecanismos, ponderemos alguns exemplos:

[Exemplo 1]. Imaginemos então um “simples” pedido vindo de um(a) **Diretor(a)** sobre um determinado documento, via *WhatsApp*, a uma **Empregada CLT** recém-admitida durante seu intervalo de almoço, ambos sobre o uso de aparelhos celulares particulares. A(o) diretor(a), ao abrir a conversa com o(a) empregado(a), antes mesmo de enviar a solicitação, poderá imediatamente saber – disponíveis no Anexo B e C: 1. Se o empregado está ou não *online*, caso não esteja, poderá *visualizar a última vez que ele acessou o aplicativo* – E, ao enviar a mensagem, poderá verificar: 2. Se a mensagem foi *entregue* e a que horas (ou seja, a supervisora terá o controle de saber se o dispositivo da empregada está ou não conectado à *internet*); bem como 3. Quando a mensagem for lida, além do horário de leitura.

Supondo que o(a) empregado(a) possua esse arquivo em seu *smartphone*, é possível que, em menos de um minuto, esse documento seja entregue em documento, via *whatsapp*. Logo, a atividade de trabalho é realizada e o tempo de realização do trabalho é otimizado.

[Exemplo 2]. Suponhamos que, em horário de trabalho, um(a) prestador(a) de serviços informal de pintura especializada receba mensagens do(a) gerente de infraestrutura da empresa contratante, a qual já foi cobrada pela direção, exigindo fotos a fim de averiguar o andamento do serviço, o(a) trabalhador(a) as envia. Contudo, não satisfeito(a), o(a) aciona via chamada de vídeo para verificar, ao vivo, o andamento dos serviços, que deve ser atendida prontamente pelo(a) trabalhador(a) terceirizado(a) e, desse modo, são atendidos os interesses da figura de autoridade.

[Exemplo 3.] Idealizemos, pois, que o(a) diretor(a) de um determinado hospital filantrópico, em uma reunião presencial, em que se faz presente gerentes dos mais diversos setores, comunique que, a partir da presente data, estará suspensa a gratuidade de almoço aos(às) funcionários(as) plantonistas, e que deverá ser paga uma taxa de R\$ 5,00.

Nesse momento, alguns(mas) gerentes se manifestam profundamente insatisfeitos(as) e apresentam alguns argumentos, reivindicando, pelo menos, a revisão dos valores. Independente dos desdobramentos e do resultado dessa discussão, há um ambiente favorável à exposição de ideias e argumentos. Afinal, todos estão definitivamente presentes, acompanhando pessoalmente a discussão, mobilizados pela tensão e insatisfação de uma parte do corpo de gerentes.

Se por outro lado, imaginarmos o comunicado via mensagem, no *whatsapp*, que é mais prático, neste sentido não exige a organização de um espaço, tampouco a convocação pessoal dos sujeitos envolvidos. Dá-se, pois, um tom impositivo, favorável à preservação da imagem da direção, que não precisará presenciar a insatisfação e argumentação dos(as) gerentes, além de otimizar, é claro, o tempo.

Analisemos, então, primeiramente o **Exemplo 1**: A Seção III, do Capítulo II, da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), que trata dos períodos de descanso, mais especificamente no Art. 71., prescreve que “[...] qualquer trabalho contínuo cuja duração exacerba as 6 horas deve-se conceder no mínimo uma hora para repouso ou alimentação” (BRASIL, 1943, Art. 71).

A violação de direito vivenciada pelo(a) trabalhador(a), no **Exemplo 1** – que poderia ocorrer em outros períodos de descanso e folga –, podem acabar por ser atenuadas face o aspecto “informal” e prático das resoluções no aplicativo, ao sujeito que está sendo importunado à percepção, visto que a solicitação foi solucionada em questão de minutos.

Por estar cedendo alguns minutos de descanso em atender ao chamado do(a) representante da empresa, é possível considerar que o ‘roubo’ do tempo livre dos(as) trabalhadores(as), para atendimento de demandas e requisições do(a) empregador(a), amplia a jornada diária de trabalho. Segundo Giddens (1990 apud BRUZZI, 2013): “[...] a mobilidade tem dois fatores inerentes – rapidez e instantaneidade – capazes de alterar a percepção das pessoas no que tange aos limites entre tempo e espaço” (GIDDENS, 1990 apud BRUZZI, 2013, p. 12).

Nesse sentido trata-se, portanto, da apropriação de uma atividade de trabalho realizada, para além dos limites do expediente sem a devida remuneração, em que os(as) trabalhadores(as) se veem reféns em dar resposta aos(às) ‘superiores’, a fim de manterem seu vínculo empregatício diante do cenário de crise e crescente desemprego estrutural⁶⁹. Nessa relação, em caso de resposta negativa como efeito, a resistência desse(a) trabalhador(a) em não atender ao chamado, pode causar desgastes em sua relação com a chefia imediata e pôr, em risco, sua estabilidade no emprego.

No **Exemplo 2**, o intuito de trazer à tona, o exemplo da interação entre um(a) trabalhador(a) formal e informal tem, por objetivo, pontuar que todos(as) os(as)

⁶⁹ Cf. Istiván Mészáros. **A crise estrutural do capital**. São Paulo: Boitempo, 2009.

trabalhadores(as), inclusive na qualidade de supervisores(as), munidos(as) dessas tecnologias, têm potencial para serem controladas pelo uso das mesmas. É possível identificar, também, que esse modo de comunicação fará a mediação pela exigência de mais trabalho dentro e fora do expediente.

As possibilidades do envio de mídia, tais como fotos, vídeos, chamadas de vídeo e a exigência que os(as) trabalhadores(as) façam o uso desses recursos em seus próprios aparelhos, demonstram o potencial de controle e importunação do aplicativo na relação supervisor(a) e/ou subordinado(a). De fato, é iminente às chamadas de vídeo, no âmbito das relações de trabalho, o potencial de incômodo aos(às) empregados(as).

O último aspecto, exibido na terceira exemplificação **[Exemplo 3]**, fundamenta que o uso de “grupos do trabalho” no *app*, de caráter nocivo aos(às) trabalhadores(as), para além dos mecanismos supracitados, pode ser identificado, também, na substituição de reuniões presenciais, pelo anúncio de informes nos grupos, visto que os(as) “superiores”, que são responsáveis pela administração⁷⁰ desses grupos, poderão realizar solicitações, cobranças, avisos, informes das mais diversas naturezas – em posição de proteção – e, com isso, gerar uma inibição de participação dado o distanciamento e a impossibilidade de discussão, e mobilização, uma vez que, possivelmente, alguns(mas) trabalhadores(as) visualizem os comunicados horas depois.

Outro aspecto desfavorável, é a materialização automática de provas contra os(as) subordinados(as) que ousarem refutar e/ou questionar as mensagens enviadas pela chefia. O que deve resultar, na maioria das vezes, na diminuição de discussões e pautas, dado a desmobilização de interação e o receio de comprometimento. Os aspectos desse ambiente comunicacional, pode criar uma maior resistência de participação pela materialidade da comunicação, mesmo sobre um ambiente virtual de caráter informal.

Em todos os casos, os recursos de mensagens temporárias podem estar ativos, tanto nos grupos, quanto em conversas particulares. Nesse recurso, as mensagens são automaticamente excluídas após decorridas, no mínimo, 24 horas. Com isso, é possível dificultar o recolhimento de provas contra atos infracionais causados pela

⁷⁰ O sentido de administrar, aqui, se deve ao fato da figura hierárquica superior que no geral representa a figura de supervisão e responsabilização sobre as atividades exercidas pelos demais, a formação, inclusão e exclusão de membros.

empresa, em momentos posteriores, caso o(a) trabalhador(a) deseje reivindicar seus direitos.

Outro recurso que não pode deixar de ser mencionado, é o compartilhamento da localização fixa ou em tempo real. A localização, quando compartilhada, permite que o contato ou grupo esteja a par de sua localização atual durante um período de tempo determinado. Às relações de trabalho, não há como não imaginar as possibilidades problemáticas e inoportunas desse compartilhamento, principalmente fora do horário de trabalho, caracterizando-se, também, como um potencial desgaste para o(a) trabalhador(a) e o maior controle aos(às) 'superiores(as)'.

Recursos como o 'visto por último' e a 'verificação de leitura', utilizados no **[Exemplo 1]**, podem ser desativados pelos(as) proprietários(as) do recurso instalado no próprio aparelho/app. Porém, é possível afirmar que, quando desativados, em razão dessas importunações de trabalho, nos aparelhos particulares dos indivíduos, há uma sujeição da vontade própria na tentativa de desviar-se, parcialmente, das inconveniências da chefia imediata.

A revista Exame, em matéria publicada por Tamires Vitório, em 2020, que trata a respeito da dúvida da obrigatoriedade ou não, de responder aos(às) chefes, no *WhatsApp*, fora do horário do expediente, relata que em decisão do Ministério Público do Trabalho (MPT), da unidade de Jacareí-SP, a empresa Ambev, deverá pagar uma multa de 10 mil reais de multa sempre que uma mensagem de cobrança de metas e desempenho e/ou sobre informações relacionadas ao trabalho for enviada em grupos do *WhatsApp* fora do horário de expediente dos funcionários⁷¹.

A matéria redigida pela revista Abril⁷², revela que a denúncia ocorreu por parte de “[...] um ex-funcionário que processou individualmente a companhia alegando receber mensagens constantes sobre trabalho em grupo de Whatsapp sem qualquer limite de horário, o que prejudicou seu convívio familiar” (PATI, 2020, não paginado). Em resposta:

[...] os representantes da cervejaria afirmaram que a empresa está elaborando uma política com regras para o uso de WhatsApp, que será adotada em todas as filiais da empresa no Brasil segundo informou a assessoria do MPT. A empresa assinou o TAC (Termo de Ajuste de Conduta)

⁷¹ Disponível em: <https://exame.com/carreira/chefe-no-whatsapp-perigo-constante-voce-e-obrigado-a-responder/>; e <https://www.prt15.mpt.mp.br/procuradorias/2-uncategorised/1034-acordo-com-ambev-proibe-mensagens-de-trabalho-em-grupos-de-whatsapp-fora-do-horario-de-expediente>. Acesso em: 11 jun. 2022.

⁷² Disponível em: <https://vocesa.abril.com.br/carreira/whatsapp-ambev-justica/>. Acesso em: 11 jun. 2022.

perante o Ministério Público do Trabalho (MPT) e se comprometeu, além de não mais tolerar envio de mensagens fora do expediente, a mensalmente por 180 dias, comunicar a proibição nos canais internos (PATI, 2020, não paginado).

Quando comparamos as funcionalidades e recursos dispostos pelo *WhatsApp*, ao *e-mail*, percebemos que o segundo atende com mais formalidade ao cotidiano do trabalho. Em geral, ele permite que haja uma maior autonomia dos(as) receptores(as) para responderem às solicitações nos horários oportunos por não possuir recursos de ‘inspeção’ e, geralmente, não trafegar âmbito da comunicação pessoal da vida privada dos sujeitos tal como com a família, amigos, etc., o que difere do *WhatsApp*, que é um *app* de comunicação de proposta informal.

Logo, nesse movimento, os indivíduos perdem a liberdade de se desconectarem do aplicativo – ou desinstalar – primeiro, por atender as necessidades pessoais da vida privada desses(as) trabalhadores(as) e, segundo, porque passa a se estabelecer enquanto essencial para a (re)produção das atividades laborais cotidianas, para além dos que realizam teletrabalho – onde essa condição consagra-se enquanto óbvia.

Nessa relação, o trabalho já é realizado nas dependências da empresa. E sobre o ponto de vista do(a) trabalhador(a), não deveria haver dedicação, tempo e energia para receber e interpretar mensagens de trabalho em horários inoportunos, muito menos realizar atividades laborais nesses espaços, pelas quais não há nenhuma remuneração adicional. Além disso, é possível supor que nos contratos de trabalho dessas pessoas – formais ou não – também não deva constar essa exigência.

Deve-se atentar-se a chamados de trabalho via *WhatsApp*, onde não há horário pré-determinado – ou seja, onde as 24h do dia são disponíveis –, precariza ainda mais as relações de trabalho, pois independente do vínculo do(a) trabalhador(a), o sujeito sofre duplamente, no trabalho precário, característico do momento neoliberal e sobre no que tange às relações a esta cultura da disponibilidade.

Se esporádicas, a qualidade das facilidades e efetividades de uso cotidiano e informal do *WhatsApp*, podem velar o caráter de controle e exploração e, então, serem encarados como parte positiva do cotidiano de trabalho, dado a sua capacidade prática resolutive. Porém, o fato é que, só é, de todo positivo, para o capital/empresa, por mais que possa economizar o tempo do trabalhador, e ser, para ele, conveniente. Diferente do *e-mail*, o *WhatsApp* não é um aplicativo adaptado para o trabalho na

perspectiva do(a) trabalhador(a), tampouco às exigências da legislação trabalhista. Porém, é válido, ao capital, onde, o que importa em sua lógica, é a extração de mais trabalho e a otimização do tempo a fim de expandir seus lucros, não se importando quanto aos limites entre a vida privada e o trabalho.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

É inegável que reconhecamos os potenciais ganhos à humanidade proveniente das TICs, dado, com efeito, as facilidades e possibilidades de transmissões instantâneas de informação aos diversos setores que compõem a sociedade brasileira, tais como os de saúde, educação, comunicação, política, cultura, trabalho, etc., sobretudo à imprescindibilidade, especialmente no momento pandêmico de Covid-19, favorecendo o funcionamento remoto de inúmeros serviços.

No entanto, esta proposta de pesquisa, para além da epiderme dos movimentos cotidianos, no que concerne à comunicação digital, demonstraram, em essência, que as implicações dessa forma de comunicação, no âmago do sistema capitalista, em razão, tendem a ser apropriado para sua (re)produção, seja de maneira direta ou indireta. Nesse movimento, a figura do(a) trabalhador(a) sempre será precarizada ao considerar a eminente contradição entre capital/trabalho.

As pesquisas documentais apuradas nesta pesquisa, apontam, em suma, para a tendência de crescimento ao acesso das tecnologias de comunicação digital no Brasil, que com a grande influência dos *smartphones*, – os quais apresentam-se enquanto um principal instrumento de acesso à *internet* –, demonstram um caráter efetivo de mobilidade comunicacional e, é claro, de acesso à informação nos usos corriqueiros de ordem pessoal.

Contudo, no que concerne ao mundo do trabalho, quanto mais munida a massa de trabalhadores(as) brasileira, significa, cada vez mais predispostas a ser abarcada pelo fenômeno de controle e exploração intermediado pela comunicação digital, através do movimento de absorção dos aparelhos particulares que trafegam entre a usabilidade particular e à disposição potencial para a realização de atividades de trabalho, ou, pelo menos, à dedicação de atenção a ele. Nesse sentido, é identificada a necessidade contemporânea de trabalhadores(as) que dominem, também, o uso dessas tecnologias.

Logo, neste estudo, foi identificado que a comunicação digital, às relações de trabalho, para além do ambiente laboral e da carga horária legal de trabalho estabelecida, pode servir aos interesses capitalistas, sob duas formas, das quais: 1. como instrumento que intermedia, à distância, a interação entre trabalhadores(as) e empregadores(as) para a obtenção de mais trabalho, por meio da solicitação de

atividades de teletrabalho/*home office*, e; 2. no compartilhamento de informações que favorecem a dinâmica de organização das empresas.

Se, no caso da primeira, as atividades não forem convertidas em pagamento de horas extras, significa uma economia de uma hora de trabalho invisibilizada e mais lucro aos donos e detentores do capital. No segundo, para além da solicitação por mais trabalho, os sujeitos se configuram enquanto potenciais receptivos de avisos, informativos, cobranças, etc. Ambas as formas, sobretudo, implicam na otimização do tempo em decorrência da transmissão de informações digitais que eliminam distâncias.

Foi detectado que esses fenômenos, praticados no aplicativo de mensagens instantâneas *WhatsApp*, podem simbolizar danos significativamente maiores aos(as) trabalhadores(as), tendo em vista que os recursos do *app* favorecem o controle da chefia aos(as) empregados(as), sob o pano de fundo da informalidade e praticidade onde se firma a eminente potencialidade de mascarar a exploração e o tempo dedicado ao trabalho.

Essas implicações, pois, se expressam enquanto contradições do mundo capitalista, de forma positiva ao capital, ao passo em que são ferozmente danosas aos(as) trabalhadores(as), no sentido de atender às suas demandas do cotidiano de trabalho e favorecer, também, a (re)produção do capital na sociedade e, com efeito, confirmando, a possibilidade do adoecimento decorrente da força de trabalho, em detrimento da usurpação do tempo livre do(a) trabalhador(a), o que já era denunciado por Marx, ainda no século XIX.

Por isso, diante das impressões referidas, é possível afirmar que à medida em que a atual sociedade do consumo encontra-se cada vez mais informacional, conforme se mune e faz uso de tecnologias digitais, revelam-se, também, cada vez mais precarizadas e flexibilizadas as interações de trabalho, dado, inclusive, fruto das processualidades do desenvolvimento histórico e, sobretudo, econômico-social do capitalismo e sua lógica operacional por mais lucratividade sobre a otimização do tempo e expansão da jornada de trabalho, utilizando-se de diversos mecanismos para a consumação desse processo.

Essa contradição, já muito percebida e discutida pelo estudiosos marxistas, indica que o desenvolvimento tecnológico não realiza melhoramento substancial na vida da classe trabalhadora, de tal maneira que, nem a *internet*, nem os ambientes virtuais sejam, de fato, instrumentos ou palcos de ampliação democrática popular

exercendo, na verdade, ainda mais, um papel crucial para a alienação do trabalho e das atividades que a envolvem⁷³. Sem mencionar, ainda, a difusão de ideologias conservadoras e neoliberais, bem como o impedimento de acesso a direitos sociais e de trabalho, sobretudo a população mais vulnerável, é crescente, tal como foi apontado no interior desta pesquisa.

Isso ocorre porque, todos os instrumentos tecnológicos, os quais decorrem do desenvolvimento das forças produtivas, devem servir, primordialmente, para a reprodução desse sistema e dos interesses da classe dominante, favorecendo a lógica da apropriação privada da riqueza socialmente produzida, e não às necessidades basicamente de ordem humanas. Por isso, é fato, também, que as tecnologias mais desenvolvidas de cada época⁷⁴ devam ser apropriadas e usufruídas largamente por uma restrita parcela da população que desfruta de um expressivo poder aquisitivo, assim como os lucros gerados pelo mercado da tecnologia, que também deverão ser apropriados especificamente pela classe capitalista.

No mundo contemporâneo, a afirmativa de Zygmunt Bauman é visível quando afirma que: “O velho limite sagrado entre o horário de trabalho e o tempo pessoal desapareceu. Estamos permanentemente disponíveis, sempre no posto de trabalho”. Portanto, é imprescindível que sejam desenvolvidas novas pesquisas, sobretudo críticas, as quais explorem, com ainda mais densidade, o fenômeno da comunicação digital sobre o mundo do trabalho e reafirmem a importância da construção de uma sociedade em que a tecnologia não seja absorvida pela (re)produção dos interesses capitalistas.

⁷³ *Como a comunicação digital.

⁷⁴ Como, por exemplo, os dispositivos de nanotecnologia, carros, altas tecnologias que envolvem os ramos da saúde, etc.

REFERÊNCIAS

AMARAL, Maria Virgínia Borges. Projeto de Pesquisa. CNPq/UFAL/FSSO. **Trabalho, tecnologia, legislação trabalhista e direitos dos trabalhadores no Brasil**. Chamada CNPq, 2021.

ANTUNES, Ricardo. A corrosão do trabalho e a precarização estrutural. *In*: NAVARO, Vera Lúcia; LOURENÇO, Edvânia Ângela de. (orgs.). **Averso do Trabalho III: saúde do trabalhador e questões contemporâneas**. São Paulo: Expressão Popular, 2013. p. 19-25.

ANTUNES, Ricardo. **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020.

ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital**. 1. ed. São Paulo: Boitempo, 2018.

BEHRING, Elaine Rosseti; BOSCHETTI, Ivanete. **Política social: fundamentos e história**. 9. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Decreto-Lei n. 5.452, de 1º de maio de 1943**. Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho. Brasília: Presidência da República, 1943. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm. Acesso em: 16 mar. 2022.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria-Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei n. 14.284, de 29 de dezembro de 2021**. Institui o Programa Auxílio Brasil e o Programa Alimenta Brasil. Brasília: Presidência da República, 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14284.htm. Acesso em: 16 mar. 2022.

SANTOS-NETO, Artur Bispo dos. **Trabalho e tempo de trabalho na perspectiva marxiana**. São Paulo: Instituto Lukács, 2013.

BRUZZI, Pedro Pinto. **SMARTPHONES E PROFISSIONAIS: AMIGOS OU INIMIGOS?** 26/03/2013 91 f. Mestrado Profissional em Administração Instituição de Ensino: FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS (RJ), Rio de Janeiro Biblioteca Depositária: Mario Henrique Simonsem - FGV.

ENGELS, Friederich. O papel do trabalho na transformação do macaco em homem. *In*: ANTUNES, Ricardo. **Dialética do trabalho**. São Paulo: Expressão Popular, 2004. p. 11-28.

FEA-USP & FIA. Satisfação e desempenho no home office: avanços e desafios após um ano da migração. *In*: **FEA-USP**, 08 set. 2021. Disponível em: <https://www.fea.usp.br/fea/noticias/brasileiros-querem-continuar-no-home-office-diz-pesquisa>. Acesso em: 10 jun. 2022.

FÍGARO, Roseli. **Não há trabalho ou capitalismo sem comunicação: entrevista com Roseli Fígaro**. [Entrevista concedida a DIGILABOUR], 18 abr. 2020. Disponível em: <https://digilabour.com.br/2020/04/18/nao-ha-trabalho-ou-capitalismo-sem-comunicacao-entrevista-com-roseli-figaro/amp/>. Acesso em: 23 mar. 2022.

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

FÍGARO, Roseli. **Aula Pública Roseli Fígaro: Qual o papel da comunicação nas mudanças no mundo do trabalho? (Part. 1)** 13 de jul. de 2017. Opera Mundi: Youtube Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=PyIt24finLk&t=260s>. Acesso em: 26 mai. 2022.

GUERRA, Yolanda. O projeto profissional crítico: estratégia de enfrentamento das condições contemporâneas da prática profissional. *In: Serviço Social e Sociedade*, São Paulo, n. 91, ano 28, set., 2007. Disponível em: <https://www.abepss.org.br/arquivos/anexos/guerra-yolanda-201609151435188709510.pdf>. Acesso em: 30 mar. 2022.

IAMAMOTO, Marilda; CARVALHO, Raul de. **Relações sociais e serviço social no Brasil**. 41. ed. São Paulo: Cortez, 2014.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2019**. Rio de Janeiro: IBGE, 2021. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101794_informativo.pdf. Acesso em: 29 mar. 2022.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2018**. Rio de Janeiro: IBGE, 2020. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101705_informativo.pdf. Acesso em: 30 mar. 2022.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2017**. Rio de Janeiro: IBGE, 2018. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101631_informativo.pdf. Acesso em: 30 mar. 2022.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2016**. Rio de Janeiro: IBGE, 2018. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101543.pdf>. Acesso em: 30 mar. 2022.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2015**. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=2101543>. Acesso em: 30 mar. 2022.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Coordenação de Trabalho e Rendimento**. Rio de Janeiro: IBGE, 2016. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv99054.pdf>. Acesso em: 30 mar. 2022.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2014**. IBGE. Coordenação de Trabalho e Rendimento. Rio de Janeiro: IBGE, 2016. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv95753.pdf>. Acesso em: 30 mar. 2022.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2013**. IBGE. Coordenação de Trabalho e Rendimento. Rio de Janeiro: IBGE, 2015. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv93373.pdf>. Acesso em: 30 mar. 2022.

IPEA. **Trabalho remoto no Brasil em 2020 sob a pandemia do Covid-19: quem, quantos e onde estão?** 15 jul., 2021
https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/conjuntura/210714_nota_trabalho_remoto.pdf. Acesso em: 30 mar. 2022.

LEITE, Karen Rosendo de Almeida. **Direito à desconexão e meio ambiente do trabalho**. Dissertação (Mestrado em Direito Ambiental), Instituição de ensino: Universidade do Estado do Amazonas (UEMA), Manaus, 2016.

LESSA, Sérgio; TONET, Ivo. **Proletariado e sujeito revolucionário**. São Paulo: Instituto Lukács, 2012.

MARX, Karl. **O Capital**: crítica da economia política, Livro I: o processo de produção do capital. Tradução de Rubens Enderle. São Paulo: Boitempo, 2013. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2547757/mod_resource/content/1/MARX%20C%20Karl.%20O%20Capital.%20vol%20I.%20Boitempo..pdf. Acesso em: 29 mar. 2022.

MEIRELLES, Fernando. **Celulares, tablets e computadores**: 447 milhões de dispositivos móveis estão em uso no Brasil, revela pesquisa. [Entrevista concedida ao G1], jun., 2022a. Disponível em: <https://g1.globo.com/globonews/estudio-i/video/celulares-tablets-e-computadores-447-milhoes-de-dispositivos-moveis-estao-em-uso-no-brasil-revela-pesquisa-10611607.ghtml>. Acesso em: 06 jun. 2022.

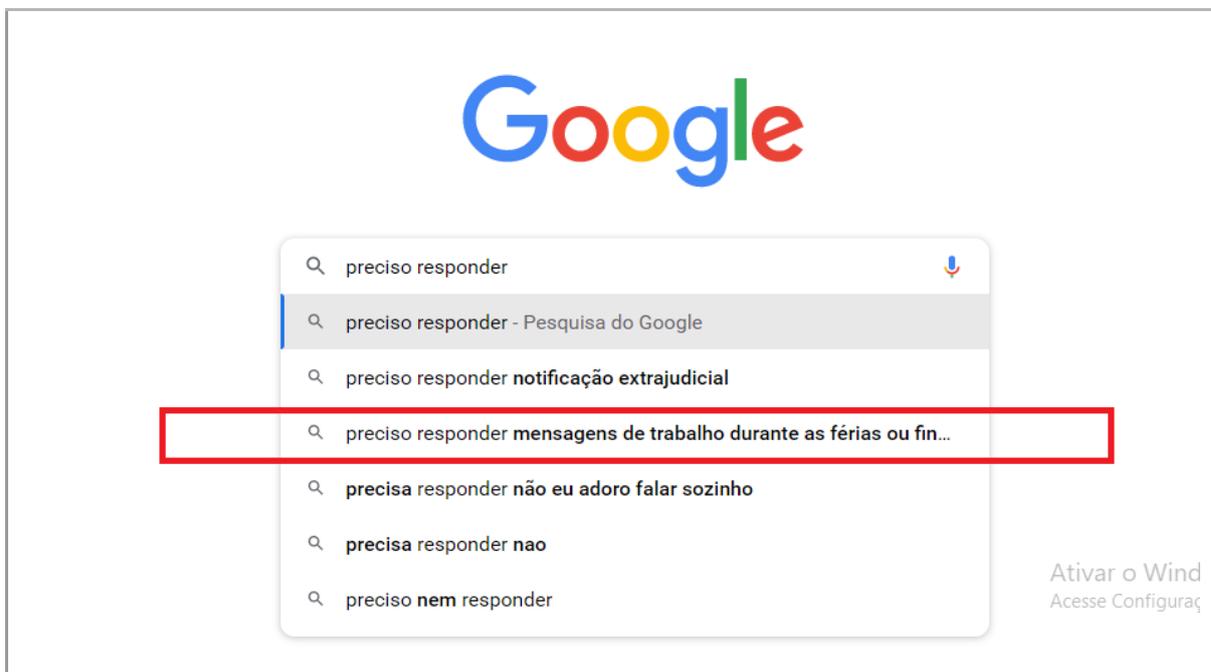
MEIRELLES, Fernando. **Panorama do uso de TI no Brasil**. São Paulo: FGV/EAESP, mai., 2022b. Disponível em: <https://eaesp.fgv.br/producao-intelectual/pesquisa-anual-uso-ti>. Acesso em: 06 jun. 2022

MEIRELLES, Fernando. **Pesquisa do uso da TI - Tecnologia de Informação nas empresas, FGVcia**. 33. ed. São Paulo: FGV/EAESP, mai., 2022c. Disponível em: https://eaesp.fgv.br/sites/eaesp.fgv.br/files/u68/fgvcia_pes_ti_2022_-_relatorio.pdf. Acesso em: 06 jun. 2022

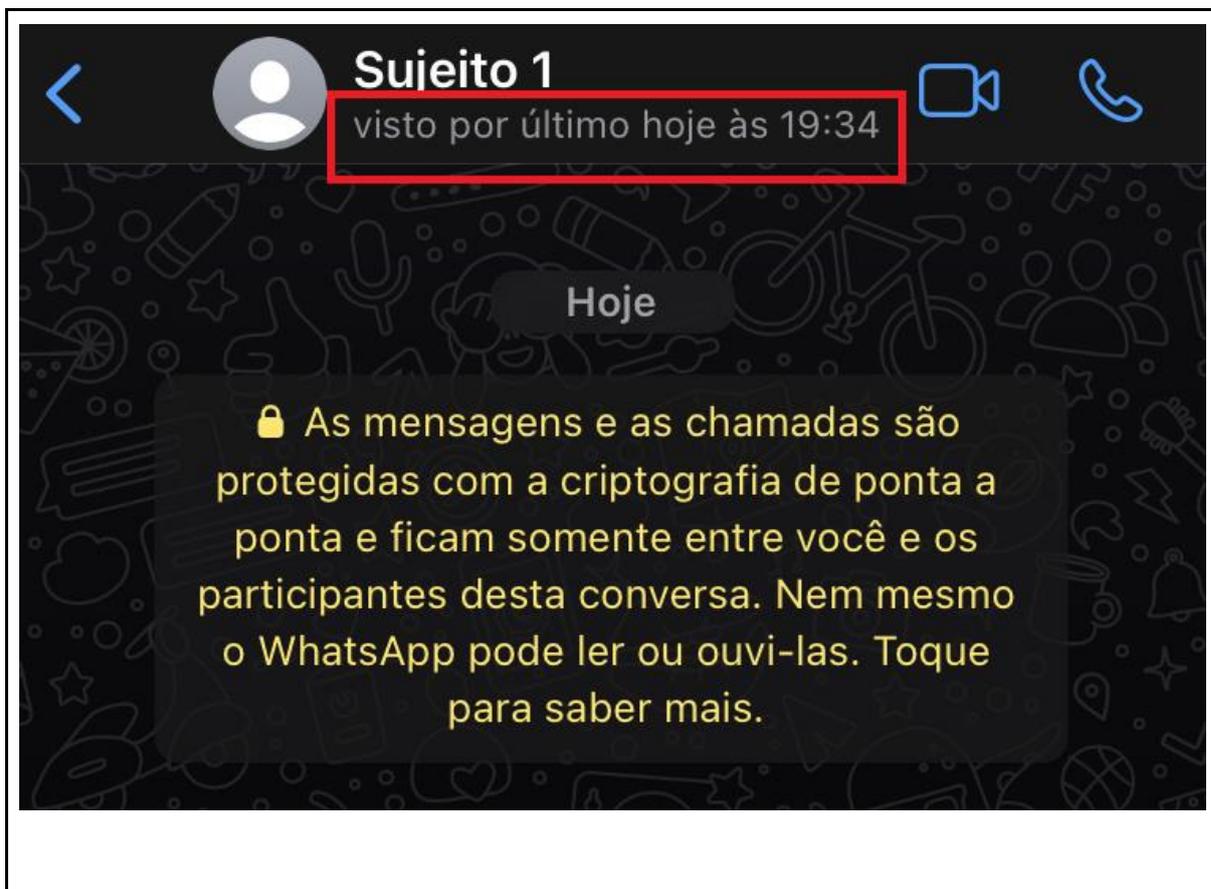
MENDES, Alexandre. TIC: muita gente está comentando, mas você sabe o que é? *In: Portal iMaster*, mar., 2008. Disponível em: <https://imasters.com.br/devsecops/tic-muita-gente-esta-comentando-mas-voce-sabe-o-que-e>. Acesso em: 31 mai. 2022.

NETTO, José Paulo. uma face contemporânea da barbárie. **Revista Novos Rumos**, [S. l.], v. 50, n. 1, p. 34-36, 2022. Disponível em: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/novosrumos/article/view/3436>. Acesso em: 10 fev. 2022.

NETTO, José Paulo; BRAZ, Marcelo. **Economia Política**: uma introdução crítica. 1. ed. Coleção Biblioteca Básica de Serviço Social. São Paulo: Cortez, 2006.

ANEXOS**ANEXO A – Captura de tela de busca no Google ‘preciso responder...’**

Fonte: Google 24 de junho de 2022

ANEXO B – Captura de tela WhatsApp: Status de conexão (Visto por último)

ANEXO C – Captura de tela WhatsApp: Dados da mensagem

