

## Comunicação e censura no mundo do trabalho

Claudia Nonato<sup>1</sup>

Roseli Fígaro<sup>2</sup>

### Resumo:

Este artigo propõe discutir a censura à comunicação no mundo do trabalho. Problematiza, a partir da retomada de aspectos relativos à organização racional dos processos de trabalho, tanto do modelo Taylorista/fordista quanto do modelo da polivalência e da flexibilização, o conceito de comunicação subentendido por esses modelos, questionando a sua utilização. Para enriquecer a análise, são utilizadas falas de trabalhadores, tomadas por pesquisadores do Centro de Pesquisa em Comunicação e Trabalho (CPCT- ECA/USP), em pesquisas realizadas sobre a comunicação no mundo do trabalho. Como conclusões iniciais, demonstra que a palavra proibida ou controlada é normatividade da organização empresarial para o domínio do trabalho.

### Palavras-chave:

Comunicação; Censura; Mundo do trabalho; Palavra proibida; CPCT

### Abstract:

This article aims to discuss the censorship of communication in the world of work. We analyzed the communication, from the resumption of aspects of the rational organization of work processes, both the model Taylorist / Fordist as the model of versatility and flexibility, implied by these models, questioning their use. To enrich the analysis, we used to the words of workers, taken by researchers from the Centre for Research on Work and Communication (CPCT-ECA / USP), in research on communication in the workplace. The initial findings show that the word is banned or controlled by business organization for the censorship of communication in the world of work.

### Keywords:

Communication; Censorship; World of work; Forbidden word; CPCT

---

<sup>1</sup>Doutoranda em Ciências da Comunicação na Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo. É professora de Comunicação Social (Jornalismo) da UniFIAM-FAAM e pesquisadora do Centro de Pesquisa em Comunicação e Trabalho (CPCT/ECA-USP). E-mail: claudia.nonato@usp.br.

<sup>2</sup>Professora Livre-docente do Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação da Universidade de São Paulo. Coordenadora do Centro de Pesquisa em Comunicação e Trabalho; pesquisadora do Núcleo de Pesquisa da USP Comunicação e Censura e do Grupo de Pesquisa do Arquivo Miroel Silveira. E-mail:Roseli Fígaro: figaro@uol.com.br.

## Introdução

Para dar início ao tema deste artigo, tomamos como definidores dos conceitos de liberdade de expressão, público e privado o que Fábio Konder Comparato afirma no prefácio ao livro de Venício Lima, *Liberdade de Expressão X Liberdade da Imprensa*. Diz Comparato:

Nunca é demais repetir que público opõe-se a próprio. Público é o que pertence a todos. Próprio, o que pertence exclusivamente a um ou alguns. A comunhão ou comunidade é o exato contrário da propriedade. Nesse sentido, pode-se dizer que a liberdade de expressão, como direito fundamental, não pode ser objeto de propriedade de ninguém, pois ela é um atributo essencial da pessoa humana, um direito comum a todos. (COMPARATO, 2012, p. 14).

A partir deste ponto de vista, propomos a discussão sobre a censura à comunicação no mundo do trabalho. O tema parece inadequado, porque se pressupõe que a democracia e o direito à expressão digam respeito unicamente às questões que aparecem na cena pública. Como o mundo do trabalho, no capitalismo, manteve-se apropriado pelo espaço privado, regulado pela vontade do dono dos meios de produção, no qual quem trabalha obedece e cumpre regras, o tema da liberdade de expressão estaria fora de questionamento, pois seria natural o não exercício da expressão de fala, de consciência e de poder criativo e intelectual por parte dos trabalhadores.

Para cumprir esse objetivo, retomamos alguns aspectos relativos à organização dos processos de trabalho, o modelo taylorista/fordista e o modelo contemporâneo baseado na polivalência e na flexibilização; problematizamos o conceito de comunicação subentendido por esses modelos e questionamos sua utilização. Essa discussão é enriquecida por meio de exemplos de falas dos trabalhadores, tomadas por pesquisadores do Centro de Pesquisa em Comunicação e Trabalho – CPCT, da ECA-USP, em pesquisas realizadas sobre a comunicação no mundo do trabalho. Concluimos, com a discussão sobre o público e o privado por meio da diferenciação entre empresa e mundo do trabalho. O mundo do trabalho está para além do âmbito do privado, que institui a organização empresarial.

## Palavra proibida no mundo do trabalho

No Iluminismo, a razão humana orienta os valores da organização política e social. As aspirações democráticas, a liberdade de expressão e a noção de livre arbítrio e cidadania começam a se materializar em leis que orientam e erigem os estados nacionais. O fim do Antigo Regime e a institucionalização dos valores republicanos corroboram o modelo econômico e a expansão do capitalismo. Este cenário tem como componente fundamental o aparecimento de uma nova classe, a classe operária, o proletariado urbano e rural. Para essa classe e, em diferentes níveis, também para outros trabalhadores a democracia e a liberdade de expressão não chegaram ao mundo do trabalho.

No século XIX, na Europa, o movimento operário protagoniza lutas em defesa do reconhecimento dos direitos de quem trabalha, de reconhecimento do trabalhador como um ser humano; salário, saúde, moradia, direito de organização e manifestação. A luta pela jornada de oito horas é o grande exemplo dessa história. A palavra e a livre expressão também fazem parte dessa luta. A circulação dos manifestos, jornais, canções e até conversas sobre as condições e o direito no trabalho foram punidos com demissão, prisão, deportação.

Para além da censura às manifestações reivindicadoras de melhores condições de trabalho, há a interdição a qualquer tipo de expressão individual fora das regras da empresa. Há mesmo a interdição da palavra no local de trabalho.

No século XX, o avanço da industrialização e a expansão do capitalismo dão origem ao que se autodenominará processo ‘científico’ de organização do trabalho, ou racionalização do trabalho. O expoente desses primeiros acordos no século XX é Frederick Taylor, engenheiro que, com seus métodos, faz aumentar a produtividade a partir de injunções para disciplinar os corpos; controlar o tempo, impedir a existência de tempos mortos, ou seja, de não produção. Há aí a consolidação da divisão do trabalho de execução e do trabalho de planejamento. Nessa acepção, o executor não pensa, não se manifesta, cumpre o prescrito, bem como é submetido à máquina como seu servidor.

Taylor sistematiza, em benefício da produção, o que de certa forma os patrões exerciam como prática rotineira de controlar a expressão e o corpo do trabalhador dentro e fora do trabalho. A sociolinguista Josiane Boutet (2008), em seu estudo sobre a vida verbal no trabalho, retoma Friedrich Engels (*A situação da classe operária na Inglaterra*, 1845) e, depois, Jacques Le Goff (*Du silencetravail à la parole*, 1988) para afirmar a soberania do patrão no espaço do trabalho. O empresário é o legislador absoluto, impõe inclusive as regras verbais e a interdição da fala no mundo do trabalho.

Boutet (2008, p. 27) estuda os regulamentos afixados nas empresas pelos patrões. A Biblioteca Nacional Francesa tem uma coleção desses documentos, são 354 “*Règlements d’atelier 1798-1936*” (Regulamentos de oficina) que mostram a prática dos industriais em regulamentar o uso do corpo, do espaço e da palavra pelos trabalhadores, bem como impor multas aos insubordinados. A sociolinguista classifica as interdições enunciadas naqueles documentos em dois tipos: 1) interditos de natureza produtiva, são impedimentos da palavra (sobretudo aquela dirigida ao outro) e de todas as outras formas de expressão, cantar, assoviar, para garantir maior produtividade e impedir a organização dos trabalhadores; 2) Interditos de natureza moral, ou seja, a denominada expressão verbal operária, e a denominada transgressão das normas de civilidade.

Como exemplo desses dois tipos de interdição identificados nos documentos fontes do estudo, podemos citar exemplo de interdição de natureza produtiva:

A ordem e o maior silêncio devem sempre reinar nas oficinas. É estritamente proibido, sob pena de multa, cantar, ler, costurar e se ocupar de toda outra coisa que não seja o trabalho que foi confiado ao operário. (Tradução livre, Artigo 6, das regras da Fiação de Lille, 1866, BOUTET, 2008, p. 29).

Como exemplo de interdição moral, temos:

As conversas barulhentas, as discussões, os risos, os cantos e os jogos são formalmente proibidos, assim como palavras grosseiras ou imorais, em consideração à presença de aprendizes confiados aos cuidados físicos e morais do patrão, que está encarregado, conforme a lei de 22/03/1841, de assegurar a moral e a decência pública em seu estabelecimento. (Tradução livre, Oficina de impressão, Hennuyer, Paris, 1878; BOUTET, 2008, p. 31).

Esses interditos estendem-se ao século XX, e o taylorismo dará a eles um patamar de cientificidade conforme também verifica Boutet (2008, p. 30). De parte do poder público há total abstenção em tratar dessas questões, relegando aos patrões o direito de agir como lhes aprouver.

Nesse sentido, o mundo do trabalho é um espaço silenciado. Um espaço que só aparece na cena pública quando o trabalhador exerce o direito de reivindicação e de greve e, nessa acepção, as formas de comunicação são contravenção explícita às leis que regulam a propriedade privada. No dia a dia o espaço do mundo do trabalho não tem voz. Aquele que trabalha não aparece como criador, realizador, inteligência e ser de comunicação. Essa é a contradição entre a empresa – instituição privada – e o mundo do trabalho – espaço coletivo em que se trabalha e se necessitam de laços de comunicação. Para Boutet, o trabalhador não tem direito à palavra no mundo do trabalho.

Jacques Le Goff (1988) trata do status da palavra do assalariado no trabalho como fio condutor para pensar o direito do trabalho. Afirma Le Goff: “Em se tratando do operário ou do assalariado, a questão central nos parece ser aquela do status da palavra como sintoma do status desses trabalhadores não somente no âmbito sociológico, mas antropológico dentro do direito e da sociedade.” (LE GOFF, 1988, p. 19, *apud* BOUTET, 2008, p. 54). A compreensão de Le Goff chama nossa atenção para os direitos dos trabalhadores no espaço/local de trabalho. Ou seja, o mundo do trabalho coloca-se como um desafio a ser regulamentado pelas leis da sociedade democrática.

Zarifian (1998, p. 28-29) lembra que o objetivo de Taylor com seu método era o de privar o trabalhador de toda iniciativa no exercício do trabalho. Tal iniciativa “diz respeito à direção”. Com isso, se impunha ao trabalhador a condição (impossível) de que ele não tenha no desempenho de seus atos produtivos, produção simbólica. A linguagem é apartada do espaço do trabalho, para ser atributo exclusivo dos planejadores. Zarifian afirma que os trabalhadores “são excluídos da linguagem sobre a organização (...)”. E para a empresa, os trabalhadores são um terceiro, “ele”, ausente, do qual se fala, mas o qual nunca diz “eu” (na acepção do ‘ele’ não pessoa de Benveniste, 1966).

Os trabalhadores não têm voz no mundo do trabalho, e a direção fala deles como coisas, objetos a serem dispostos, organizados, regrados. Esse monolinguismo que se quer impor relega a cultura proletária à situação de clandestinidade e de gueto. Bem como impede que os direitos do cidadão adentrem o local de trabalho.

Mas, a par da vontade de Taylor e dos teóricos que lhe sucederam na produção de fórmulas para extrair mais valor do trabalho de quem trabalha, a cultura proletária floresce como resistência. A palavra, proibida e clandestina, busca esgueirar-se pelos meandros e com isso produzir um sentido próprio. O saber/fazer no local de trabalho, a duras penas, tem como protagonista clandestino o trabalhador. Os chistes, as brincadeiras, o baixo calão, as gírias e os jargões vão se multiplicando. A palavra que expressa o saber/fazer do trabalhador está fora dos manuais técnicos. Ela compõe outro circuito de circulação, pelo qual o aprendizado do ofício se realiza de maneira concreta. A poesia, a ficção, as narrativas de histórias pessoais são levadas para a música, para o teatro, para a literatura dos movimentos por emancipação. Para dizer o trabalho, os recursos do corpo são os mais diversos, conforme indica Boutet, cantar, assoviar, gesticular, silenciar.

A lógica organizacional taylorista trata a comunicação como transmissão de informação. Os produtores de informação estão no topo da organização. O taylorismo dita que o planejamento distribua tarefas e determine formas de fazer o trabalho; a informação deve passar pelos diferentes escalões hierárquicos até chegar ao executor, ao corpo que cumpre as determinações. Segundo essas normas de gestão, toda e qualquer expressão produzida por esse corpo que age só pode ser encarada como tergiversação ao trabalho. Perda de tempo útil à produção. Ao atender a esse modelo, a comunicação organizacional, área de estudos e práticas profissionais do campo da comunicação, trata qualquer manifestação do mundo do trabalho como ruído à comunicação oficial: *rádio peão, rádio corredor, fofoca*.

Zarifian (1998, p. 48) a partir de suas pesquisas chega a afirmar que a organização impõe a não comunicação aos trabalhadores de base, mas os quadros técnicos e de direção têm uma palavra regulada. Para o autor, “(...) essa linguagem que circula na organização, em parte por sua própria orientação, em parte por seu conteúdo, é uma linguagem autoritária e

excludente (...)”. Vê-se também ao nível dos quadros técnicos e dirigentes a contradição entre os interesses da empresa e os interesses e necessidades do mundo do trabalho.

No entanto, para o trabalho viabilizar-se, a comunicação é interação, é troca, é debate. A comunicação permite a existência das relações sociais, sem as quais o trabalho não pode ser realizado.

## **Palavra domada no mundo do trabalho**

A palavra interdita ou controlada, característica dos processos taylorizados de trabalho, a partir dos anos de 1970, na França, e dos anos 1980, no Brasil, adquire um novo status. A crise capitalista internacional coloca em xeque a forma como as grandes empresas organizam a produção. O desafio é a produtividade, a atualização tecnológica, a expansão do comércio global, reduzindo custos em infraestrutura e reduzindo investimentos em força de trabalho humana.

O processo de racionalização do trabalho que passa a ser implantado tem como fundamento o modelo japonês do Kanban, Kaizen e Just in time, atualizado por outras experiências organizacionais. O importante da novidade são os conceitos de polivalência e flexibilidade. Produzir só o que se vende, estoque zero, responsabilidade para a equipe da tarefa, controle de qualidade coletivo e individual praticado por todos os membros da equipe. Valorização da palavra, da contribuição com novas ideias para a otimização da produção. Ou seja, nesse novo modelo de racionalização dos processos de trabalho, a comunicação passa a ser valorizada na dimensão de um diálogo monitorado pelas metas de produção. Mais do que isso, a comunicação, sobretudo a linguagem verbal, passa à ferramenta do processo organizativo, fundamental para a implantação dos novos modos de extrair valor do trabalho.

Nos mais diversos ramos profissionais a palavra, no modelo de gestão polivalente e flexível de produção, aparece domada. Há um dicionário próprio de sentidos para os enunciados programados pela organização empresarial. Podemos listar algumas delas: colaborador, cliente, qualidade, inovação, equipe, célula, dia da peregrinação etc. São palavras obrigatórias de um

dicionário interno da empresa imposto ao mundo do trabalho. A elas é adensado o sentido ideológico que orienta o modelo de produção e usa os conhecimentos da comunicação para controlar o trabalho. Persuadir e manipular a subjetividade de quem trabalha em proveito da produtividade e da lucratividade. Zarifian afirma “que este apelo à expressividade sendo ambíguo, é desnecessário sublinhar: ele permanece marcado pelo selo da manipulação” (ZARIFIAN,1998, p. 66).

Em outros artigos, nós já apontamos como o ferramental discursivo é a mola mestra do modelo toyotista e seus derivados. Nesse modelo de racionalização da produção, a palavra não é proibida, ela se torna obrigatória. É meta obrigatória dos processos produtivos o uso da linguagem em seu potencial persuasivo, sobretudo como ferramenta de inovação e aperfeiçoamento da organização do trabalho.

Picciarelli Jr., em seu estudo sobre as relações de comunicação no ambiente de trabalho de uma grande indústria, afirma: “Atualmente, a prática da comunicação entre trabalhadores é incentivada pelas empresas para regular o cumprimento das tarefas prescritas.” (PICCIARELLI JR,2009, p. 106). Esse incentivo também é normatizado, visto que é obrigatório apresentar, a cada final de mês, um resultado concreto de novas melhorias implantadas pelas ideias dos trabalhadores. Essas ideias são fruto das conversas em busca de soluções para os problemas concretos da produção. Ou seja, a empresa descobriu que o trabalhador pensa, cria, inventa ao trabalhar e que a palavra bem manipulada pode render em produtividade. Um dos cartazes espalhados pela empresa divulga as metas do programa de produtividade. O texto é o seguinte: “Esse esforço de aproveitar as ideias de todos é muito importante, pois nos sentimos mais motivados quando sabemos que nossas ideias não são descartadas...” (PICCIARELLI JR., 2009, p. 148). Essa é a fala da empresa. E ela diz “nós”, admite o que antes era invisível, o “ele” não pessoa, agora se transfigurou em “nós”. Ao final do mês, o programa de contribuições faz, com a participação do diretor da área, a ‘peregrinação’ para coletar as ideias de cada trabalhador. É um ato simbólico de muita expressividade.

As falas dos trabalhadores, mesmo dúbias, revelam as contradições e ainda o quanto é problemática a palavra no mundo do trabalho:



A: É legal você dar um *rolê* na fábrica. Você sempre vai ver um outro acessório de gambiarra. Melhoria sempre tem.

B: A gambiarra é boa quando soluciona um problema momentaneamente para atender a uma emergência e não se pereniza.

C: Dessa forma, houve a necessidade de se fazer algumas gambiarras para que a inserção pudesse ocorrer. (PICCIARELLI JR., 2009, p. 120, 126, 217).

A palavra ‘gambiarra’ é enunciada pelos trabalhadores num jogo de sentidos que revela o lugar de fala de quem a enuncia, e o esforço desse mesmo enunciador em corrigir-se e estar em acordo com o vocabulário adequado: melhoria, acessório. A palavra ‘peregrinação’ é um exemplo ímpar vindo da direção da empresa. Em seu significado geral de “o viajante, o humilde, o estrangeiro, em longa jornada a lugares santos” permite imaginar o *humilde diretor* percorrendo o *santo lugar do mundo do trabalho* para fazer a coleta das ideias dos trabalhadores que, ao serem reconhecidas, deixam de ser *macete*, *gambiarra* e passam a *inovação*.

Em profissões que têm a voz e a palavra como instrumento de trabalho, sobretudo no trabalho das teleoperadoras, a palavra é constrangida a ferramenta moldada para além do sujeito que a enuncia. Essa palavra mercadoria é eloquente, mas, como um falatório, pouco permite ouvir a voz de quem a enuncia. É moldada por um rigoroso roteiro que determina tempo, ritmo e entonação daquilo que prescreve.

Como exemplo, podemos citar o estudo de Edilma Rodrigues dos Santos (2009) sobre a comunicação no trabalho das teleoperadoras e a representação do feminino. Ela registra a fala em tom de denúncia de uma das operadoras entrevistadas, “Tem que ter muita concentração, muita coisinha porque lá a gente ‘dança’ à toa. Igual uma vez, eu fui ‘zerada’ na ligação porque eu não falei a palavra ‘possibilidade’. Eu achei isso uma coisa de doido, né?” (SANTOS, 2009, p. 187, 189). Ou quando a palavra prescrita pelo manual da empresa obriga o trabalho malfeito, “A gente passa o que tá no sistema, um bom atendimento é só cordialidade, acho de quem tá atendendo, mas não tem muito o que pode ser feito pelo cliente. Na verdade, como é tudo no sistema, tem o script, né?” (SANTOS, 2009, p. 187, 189).

Se a palavra é permitida, ela não deixou de ser controlada, monitorada e imposta como se fosse o exercício de um ventríloquo. Rodrigues dos Santos, em sua pesquisa, teve contato com as trabalhadoras e os dirigentes dos

telecentros. O seu relato sobre a fala dos dirigentes é exemplar ao demonstrar o controle que se tem sobre a voz (mercadoria) da teleoperadora:

Fomos informados de que o script é mais cobrado e que não se pode tirar um só 's', pois reflete na pontuação dos trabalhadores monitorados. (...) Também fomos informados de que uma profissional da empresa cliente fica o dia inteiro na System Marketing, ouvindo as ligações e sua avaliação precisa ser a mesma que a dos monitores. (Rodrigues dos Santos, 2009, p. 111).

Como se vê, o monitoramento e o controle sobre a voz que vende o produto é permanente. É uma voz sem autonomia, impedida de criar sua própria forma de expressão na interação com o cliente e assim solucionar os casos que não se enquadram aos interesses da empresa prescritos no script. Novamente, no mundo do trabalho, vê-se o embate entre lógicas divergentes: a empresa, para lucrar, não pode atender a todas as demandas trazidas pelo trabalho e, inclusive, pelos clientes.

Selma Venco, socióloga especialista no estudo do trabalho de teleoperadores, destaca que as pesquisas nessa área são unânimes em identificar a proximidade entre as práticas desse setor de serviços e as práticas de controle nas indústrias, “especialmente no que diz respeito ao controle dos tempos e movimentos, expressos pela voz dos operadores” (VENCO, 2009, p. 183, *apud* SANTOS, 2009, p. 201).

Mas a palavra interdita do mundo do trabalho resiste. As marcas da resistência e da contra-hegemonia podem ser reconhecidas e identificadas mesmo que difusas, confusas, ingênuas. Elas parecem como nomeação de uma atividade de trabalho: gambiarra (X inovação), ‘pioria’ (X melhoria). A expressão, por exemplo, ‘orelha de cachorro’, para identificar o caderno que tem rebarba na impressão e/ou acabamento, a criação do verbo ‘paletizar’ para expressar a arrumação dos cadernos de revista que saem da máquina impressora, as gírias, o humor, as brincadeiras, insultos, invenções lexicais, neologismos; todos são práticas rituais de tentativas de expressão de si e do coletivo do mundo do trabalho. Maneiras de comunicação que estão fora do enquadramento organizacional, não existem para as normas da empresa.

Josiane Boutet (2008) denomina essas expressões de “a vida verbal no trabalho”. A autora destaca essas expressões como parte da dialética “que ocorre entre a coerção exercida sobre os assalariados e o conjunto de formas e

resistências que eles lhe opõem, tanto coletiva quanto individualmente” (BOUTET,2008, p. 176). Ou seja, a autora contribui para esclarecer como os conflitos se aprofundam na sociedade. Pois, ao serem cerceadas, as expressões comunicativas no mundo do trabalho sofrem com o garrotear do potencial criativo da atividade e veem-se excluídas das conquistas democráticas e dos direitos à cidadania.

### **Uso da Internet no trabalho é novo território para controle da comunicação**

A rede mundial aparece, num primeiro momento, com grande potencial de expressividade para o mundo do trabalho, capaz de encurtar distâncias e oportunizar informações dos mais diversificados tipos. O acesso na Internet prometia romper o isolamento entre trabalhadores e abrir-lhes os canais para a cultura, a informação técnica, os serviços públicos etc.

No entanto, parece que voltamos aos *Règlements d’atelier* do século XIX, pois os manuais das empresas prescrevem como, quando e para que usar a rede, bem como quais as punições em casos de rebeldia. Investigações realizadas, em 2012, pelo Centro de Estudos sobre as Tecnologias de Informação e Comunicação, denominada *TIC Domicílios/Empresas 2012*, mostram que 69% das empresas brasileiras com dez ou mais funcionários, ligadas à rede, têm algum tipo de medida de restrição ao acesso de funcionários a determinados conteúdos da Internet, bem como ao uso das redes sociais. As organizações têm recorrido ao monitoramento, ao uso de filtros e até a invasão a e-mails pessoais apoiando-se nas mesmas argumentações das prescrições tayloristas de controle do tempo de trabalho e da produtividade. Segundo o último levantamento, realizado entre novembro de 2012 e março de 2013, as principais restrições das empresas são para os sites pornográficos, jogos, sites de relacionamento, instalação de aplicativos/software, serviços de comunicação, portais de entretenimento/notícias/esportes e acesso a e-mails pessoais, nessa ordem. O controle e a censura também se tornaram oportunidade de negócio, com a oferta de inúmeros softwares divulgados como ferramenta eficaz no controle do mundo do trabalho.

Tais restrições criam controvérsias. Embora utilizem recursos invasivos à privacidade dos funcionários, a justificativa das empresas é que investem em monitoramento para evitar que o profissional, mesmo sem querer, coloque a empresa em risco, e, conseqüentemente, o seu trabalho. Alegam também que a navegação desses sites pode diminuir a produtividade dos mesmos. Tal argumento mostra que a chegada das novas tecnologias pouco mudou a filosofia das empresas, que mantém as mesmas determinações desde a sua origem: a busca pelo lucro e o total controle de suas operações (Maman, 2008).

Essas práticas têm suscitado discussões sobre se é ou não direito da corporação controlar o uso dos meios virtuais de comunicação; se essa prática se constitui em censura ou não. Se as corporações têm assumido o papel de controlar os meios de acesso à comunicação de seus funcionários e clientes, qual é o papel do Estado nessa nova conjuntura? Em que se traduz o direito à liberdade de expressão e de informação?

Ao mesmo tempo, empresas de comunicação como AFolha de S. Paulo, Rede Globo, Wall Street Journal e New York Times têm criado nos últimos anos regras restritivas ao uso das redes sociais por seus jornalistas, bem como criado uma normatividade de como o funcionário pode aparecer no espaço público da web, atitudes “que podem colocar em xeque a liberdade de expressão e comunicação de seus profissionais” (OLIVEIRA; NICOLETI; CHRISTOFOLETTI, 2011).

Os primeiros casos de controle das empresas de comunicação brasileiras nas redes sociais surgiram no *Twitter* e nos blogs, quando jornalistas começaram a ser dispensados por terem emitido comentários ou opiniões pessoais em suas páginas. Como exemplos pioneiros, destacam-se os casos do editor, na época, da revista *NationalGeographic*, Felipe Milanez, dispensado por criticar no microbloguma matéria da revista *Veja* – também do grupo Abril. Ele denunciou uma postura que considerou preconceituosa com relação aos povos indígenas e sofreu retaliações por sua opinião. Em 2011, Thiago Vieira do jornal *Agora São Paulo*, foi demitido porque fez comentários sobre dirigentes de um time de futebol, o Palmeiras, relacionando-os a porcos, enquanto estava na sede do clube para uma cobertura. Outro caso de destaque ocorreu quando, ao comentar detalhes sobre o obituário do vice-presidente da República José

Alencar, Carol Rocha e Alec Duarte, do grupo *Folha de S. Paulo*, também foram punidos com a demissão pela empresa.

O blog Falha de São Paulo, que fazia críticas bem humoradas e paródias do conteúdo noticioso do jornal *Folha de S. Paulo*, foi o primeiro a ser retirado do ar em 2010, diante de ação judicial. A empresa entrou na justiça alegando uso indevido da marca e pedindo indenização por danos morais, obtendo uma liminar e retirando o site do ar. Muitos jornalistas blogueiros possuem hoje uma audiência que supera a dos impressos. Eles buscaram a independência que nunca tiveram nas grandes empresas de comunicação mas, sem esse respaldo, sofrem com a pressão de processos judiciais e consequente cerceamento financeiro.

### **Conclusões iniciais: liberdade de expressão para o mundo do trabalho**

Como demonstramos, a palavra proibida ou controlada é normatividade da organização empresarial para o domínio do trabalho. Não se considera o mundo do trabalho como um espaço próprio, mais amplo do que a instituição privada. Não se leva em conta a complexidade de culturas, diversidade, tradições e saberes que são trazidos pelos trabalhadores de todos os escalões. Não se considera que o mundo do trabalho é um microcosmo da sociedade e nele se exacerbam todas as contradições das relações sociais.

O mundo do trabalho está entre o público e o privado. É o lugar privilegiado de disputa de sentidos para a formação da identidade e da condição de cidadão, isto é, na acepção do ser político que constrói sociedade. O mundo do trabalho é um espaço tensionado pelo conflito não só no campo econômico. Ele é o espaço privilegiado em que se manifestam os conflitos inerentes entre a potência daqueles que estão desafiados pelo trabalho e pelas regulações instituídas pelo poder privado da organização empresarial.

O mundo do trabalho pode ser definido como o conjunto que engloba e coloca em relação a atividade humana de trabalho, o meio ambiente em que se dá a atividade, as prescrições e as normas (saberes constituídos) que regulam tais relações, a experiência (saber investido), os produtos delas advindos, os

discursos que são intercambiados nesse processo, as técnicas e as tecnologias que facilitam e dão base para que a atividade humana de trabalho se desenvolva, as culturas, as identidades, as subjetividades (corpo-si, conforme SCHWARTZ & DURRIVE, 2007) e as relações de comunicação constituídas nesse processo dialético de atividade. Ou seja, é um *mundo* que passa a existir a partir das relações que nascem motivadas pela atividade humana de trabalho, e simultaneamente conformam e regulam a atividade por meio de leis próprias à atividade. É um microcosmo da sociedade, que embora tenha especificidade, é capaz de revelá-la.

A comunicação no mundo do trabalho dá-se pelas interações necessárias à atividade de trabalho e às necessidades de gestão de si por si mesmo e de si pelos outros (SCHWARTZ; DURRIVE, 2007). Isso quer dizer que essa comunicação não é regulada pela mesma lógica da organização, não se restringe aos objetivos e valores da economia e da eficiência, pautadas pelo lucro, e não se restringe aos limites de um organograma. A comunicação no mundo do trabalho permite identificar usos e níveis diferenciados de estratégias comunicativas. As formas de controle das expressões autônomas dos trabalhadores impedem a liberdade de criação no trabalho, atrasam o processo de realização. Os limites da liberdade de expressão são limitadores da atividade de trabalho. São limitadores do exercício à cidadania.

Essas são reflexões iniciais que inauguram nossa pesquisa *Comunicação e Censura no mundo do trabalho* e esperamos dar contribuições efetivas para que se possa avançar no campo da liberdade de expressão no mundo do trabalho.

## REFERÊNCIAS:

ANTUNES, R.; BRAGA, R. (Orgs.). **Infoproletários**: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009.

BOUTET, J. **La vie verbale au travail** : des manufactures aux centres d'appels. Toulouse: Octares, 2008.

CETIC.BR - Centro de Estudos sobre as Tecnologias de Informação e de Comunicação. **Pesquisa Tic Empresas 2009**. (Agosto/outubro de 2009).

Disponível em:<<http://cetic.br/empresas/2009/index.htm>>. Acesso em: 18/05/2014.

ENGELS, F. **La situation de La classe laborieuse en Angleterre**. Paris: Editions Social, 1960.

FIGARO, R. **Relações de comunicação no mundo do trabalho**. São Paulo: AnnaBlume, 2008.

\_\_\_\_\_. Relações de comunicação no mundo do trabalho e a comunicação das organizações. In: KUNSCH, M. M. K. (Org.). **A comunicação como fator de humanização das organizações**. São Caetano do Sul: Difusão, 2010.

KUNSCH, M. M. K. (Org.). **A comunicação como fator de humanização das organizações**. São Caetano do Sul: Difusão, 2010.

LE GOFF, J. Du silence travail à la parole. **Droit du travail, société, Etat**(1830-1989). Paris: Calligrammes, 1989.

LIMA, V. A. Liberdade de expressão X Liberdade da imprensa. **Direito à comunicação e democracia**. São Paulo: Publisher do Brasil, 2012.

MAMAN, A. **O impacto da comunicação em rede nas relações de trabalho capitalistas**. São Paulo: ECA-USP, 2008. Dissertação (Mestrado).

OLIVEIRA, C. de; NICOLETTI, J.; CHRISTOFOLETTI, R. Jornalismo, ética e liberdade de expressão na web: implicações, limites e contradições do uso de mídias sociais por jornalistas. **Anais do Confibercom 2011**. Disponível em:<<http://confibercom.org/anais2011/pdf/167.>> Acesso em: 18/05/2014.

PICCIARELLI JR., S. **As relações de comunicação no processo de produção na Gráfica Abril: inovações, criatividade e reconhecimento do uso de si na atividade de comunicação e trabalho**. São Paulo: ECA-USP, 2009. Dissertação (Mestrado).

SANTOS, E.R. **Estudo de recepção em comunicação: as representações do feminino no mundo do trabalho das teleoperadoras**. São Paulo: ECA-USP, 2009. Dissertação (Mestrado).

SCHWARTZ, Y.; DURRIVE, L. **Trabalho e ergologia**. Rio de Janeiro: EdUFF, 2007.

VENCO, S. Centrais de teletendimento: o surgimento dos colarinhos furta-cores? In: ZARIFIAN, P. **Travail et communication** : essai sociologique sur le travail dans la grande entreprise industrielle. Paris: PUF, 1998.