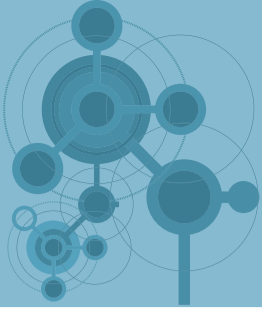


# ESPAÇO ABERTO





## Relações de poder e ciberdocilidade: dilemas éticos infocomunicacionais

Power relations and cyberdocility:  
ethical infocommunicational dilemmas

Relaciones de poder y ciberdocilidad:  
dilemas éticos infocomunicacionales



### Isaura Mourão Generoso

- Doutora em Comunicação e Informação pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)
- Mestra em Comunicação Social pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC-Minas)
- Bacharel em Jornalismo pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)
- Professora na PUC-Minas
- Pesquisadora do grupo de pesquisa Comunicação no contexto organizacional: aspectos teórico-conceituais – Dialorg/PUC-Minas
- E-mail: mouraoisaura@gmail.com



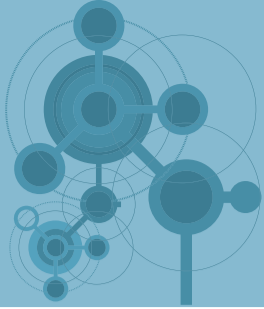
### Bruno Vinhola

- Doutorando em Comunicação e Informação pela UFRGS
- Mestre em Ciências da Comunicação pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos (Unisinos)
- Membro do grupo de pesquisa Comunicação organizacional, cultura e relações de poder – GCCOP/UFRGS
- E-mail: bruno.vinhola@gmail.com



### Nicole Morás

- Mestre em Comunicação e Informação pela UFRGS
- Bacharel em Jornalismo pela Universidade do Vale do Taquari (Univates)
- Membro do grupo de pesquisa Comunicação organizacional, cultura e relações de poder – GCCOP/UFRGS
- E-mail: nicolemoras@gmail.com



## Resumo

Buscamos provocar reflexões acerca da sofisticação dos processos de vigilância e controle organizacionais sobre os indivíduos, na ambiência digital. Para isso, acionamos noções de poder e vigilância (FOUCAULT, 1996; DELEUZE, 1992; CASTELLS, 2010; HAN, 2018), com vistas a cotejá-las com suas reconfigurações na sociedade hodierna. Elencamos comportamentos organizacionais que revelam o refinamento desses processos e, concomitantemente, dilemas éticos infocomunicacionais dessa ambiência digital. Entendemos, com essas articulações, a emergência de um fenômeno que denominamos ciberdocilidade, orquestrado pelas relações organizacionais.

**PALAVRAS-CHAVE:** COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL • RELAÇÕES DE PODER • DILEMAS ÉTICOS • CIBERDOCILIDADE • VIGILÂNCIA.

## Abstract

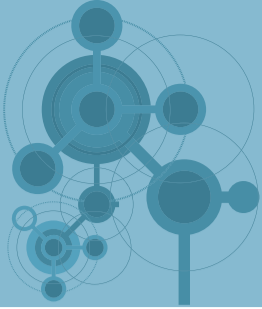
Our goal is to stimulate reflections about the sophistication of organizational surveillance and control over individuals in the digital environment. For that, we studied notions of power and surveillance (FOUCAULT, 1996; DELEUZE, 1992; CASTELLS, 2010; HAN, 2018), comparing them to their reconfiguration in today's society. We listed organizational behaviors that reveal the refinement of these processes and, simultaneously, ethical infocommunicational dilemmas of the digital environment. With these articulations, we understand the emergence of a phenomenon we called cyberdocility, orchestrated by organizational relations.

**KEYWORDS:** ORGANIZATIONAL COMMUNICATION • POWER RELATIONS • ETHICAL DILEMMAS • CYBERDOCILITY • SURVEILLANCE.

## Resumen

Buscamos provocar reflexiones sobre la sofisticación de los procesos de vigilancia organizacional y control sobre individuos, en el entorno digital. Para esto, desencadenamos nociones de poder y vigilancia (FOUCAULT, 1996; DELEUZE, 1992; CASTELLS, 2010; HAN, 2018), para compararlos con sus reconfiguraciones en la sociedad de hoy. Enumeramos comportamientos organizacionales que revelan el refinamiento de estos procesos y, concomitantemente, dilemas éticos infocomunicaciones de este entorno digital. Con estas articulaciones, entendemos la aparición de un fenómeno que llamamos ciberdocilidad, orquestado por las relaciones organizacionales.

**PALABRAS CLAVES:** COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL • RELACIONES DE PODER • DILEMAS ÉTICOS • CIBERDOCILIDAD • VIGILANCIA.



À medida que reconhecemos que nossa convivência com a mediação digital deixou de ser uma escolha há um bom tempo, resta-nos refletir, questionar e analisar criticamente os caminhos que organizações – e sujeitos – tomam em relação aos usos e às apropriações das tecnologias de informação e comunicação (TICs), a partir de experiências que são cada vez mais complexas, especialmente se consideradas as interações mediadas pelas TICs entre sujeitos, organizações e sociedade. Percebemos, nessa nova ambiência, uma (re)configuração das relações de poder que devem ser observadas e consideradas pela área e pelos profissionais de comunicação organizacional. Dessa forma, propomos uma reflexão acerca dos processos contemporâneos de vigilância e controle sobre – e entre – indivíduos e organizações que perpassam as relações de poder nos meios digitais de comunicação.

Nesse sentido, entendemos que os dispositivos de controle, antes percebidos a partir da noção de um poder disciplinar que remetia a uma ordenação de caráter corpóreo (FOUCAULT, 1996), sofisticaram-se em direção ao controle psíquico das subjetividades (HAN, 2018), impulsionados por uma matriz societal constituída/construída por organizações que conformam um complexo sistema social de condutas institucionalizadas, hoje reforçado por um novo tipo de vigilância e controle que estamos denominando ciberdocilidade<sup>1</sup>, noção essa que apresentaremos com o desenvolvimento do nosso artigo.

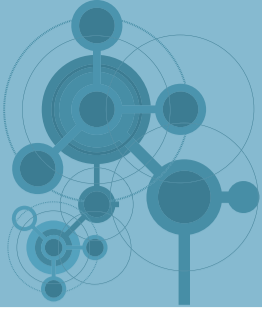
Tal reflexão mostra-se oportuna, posto que as mudanças que imprimiram mais complexidade ao mundo moderno, sobretudo as relacionadas às TICs, potencializaram a influência das organizações na conformação social – mesmo aquelas reconhecidas como de caráter eminentemente privado (BALDISSERA, 2010). Constitui-se assim, uma configuração social fundada em organizações, essas constituídas por processos infocomunicacionais, em meio a um cerco digital, considerado normal pelo sujeito. Nesse contexto, o mercado, regulado por diferentes organizações, está operando o mais avançado movimento de colonização da consciência coletiva já visto (RÜDIGER, 2013), por meio de processos comunicativos e informacionais cada vez mais refinados. Cultura de colaboração, construção coletiva, compartilhamento de saberes, livre acesso à informação, entre outras premissas absolutas que circulam nas diferentes mídias, contribuem para um novo tipo de sociedade, mais democrática e participativa, mas podem, também, estar a serviço de outras lógicas, conformando uma nova espécie de controle das subjetividades.

Frente a esse cenário, (re)pensemos: qual o lugar da ética, especialmente das organizações e dos processos de comunicação organizacional, nessa sociedade do controle e da vigilância digital? Embora se admita que a tecnologia não pode ser considerada boa ou ruim em si, seus usos e suas apropriações devem, sim, ser avaliados, especialmente pelos profissionais que operam a comunicação organizacional.

Buscamos, então, examinar alguns dilemas éticos infocomunicacionais emergentes dessa nova ambiência, cotejando-os com as reconfigurações das relações de poder nos dias de hoje, sobretudo nas relações organizacionais, quase sempre mediadas pelos processos comunicativos planejados e estratégicos. Para tanto, por meio de revisão bibliográfica, retomamos questões como poder disciplinar (FOUCAULT, 1996), sociedade do controle (DELEUZE, 1992), poder na sociedade em rede (CASTELLS, 2010), até chegarmos na perspectiva da psicopolítica (HAN, 2018) e ao que estamos denominando ciberdocilidade.

Feita essa recuperação, seguimos com nossa reflexão sobre dilemas éticos infocomunicacionais que perpassam as organizações. Fundamentados nesses aportes teóricos, buscamos conexões entre poder, informação e comunicação, sobretudo no âmbito das relações organizacionais, colocando-os em contato e atravessando-os por exemplos que possam fornecer pistas para a compreensão de algumas reconfigurações nas relações de poder que atravessam a matriz societária e, nesta, as relações organizacionais.

1 Apropriamo-nos do conceito foucaultiano de corpos dóceis como aqueles que podem ser submetidos, utilizados e aperfeiçoados por meio de métodos impostos pelas disciplinas de forma a permitirem “o controle minucioso das operações do corpo, que realizam a sujeição constante de suas forças e lhes impõem uma relação de docilidade-utilidade” (FOUCAULT, 1987, p. 118), trazendo-os para a sociedade dos dias de hoje e transpondo-os para as relações que ocorrem pelos meios digitais de comunicação.



## PODER DISCIPLINAR E VIGILÂNCIA

Encontramos um universo de múltiplas vertentes que versam sobre o poder e, dentre elas, destacamos a noção de poder como prática social, posto que essa nos permite analisar sua dimensão ética. Nesse sentido, recorreremos à noção foucaultiana de poder compreendido como algo que não é natural, mas emerge quando exercitado e que existe no acontecer. Dito de outro modo, o poder se atualiza em relações de força e enfrentamentos, sempre reversíveis sendo, portanto, heterogêneo e se transformando nas relações (FOUCAULT, 1996). Dessa forma, não pode ser compreendido como propriedade – ou detido por algo ou alguém –, pois não se encontra em pontos específicos, mas, sim, nas relações, dispositivos e mecanismos interacionais.

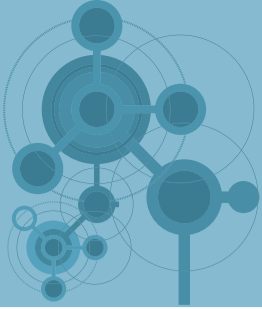
Assim, no presente artigo, partimos da perspectiva foucaultiana de poder, especificamente no que o autor denomina poder disciplinar, intimamente ligado à questão da vigilância – um dos principais instrumentos de seu controle –, e que é capaz de produzir efeitos de verdade. O poder disciplinar tem como objeto o corpo humano, buscando torná-lo dócil, ou seja, um corpo “que pode ser submetido, que pode ser utilizado, que pode ser transformado e aperfeiçoado” (FOUCAULT, 1987, p. 118). Os métodos de controle desses corpos são as disciplinas, que pressupõem adestramento. Para o autor, trata-se de uma microfísica do poder, de arranjos sutis, aparentemente inocentes, que se dão na capilaridade e operam por instrumentos simples, capazes de aperfeiçoar o exercício do poder, reduzindo a quantidade dos que o exercem e aumentando a quantidade de dominados.

Nessa lógica, a vigilância configura-se como um dos principais instrumentos de poder e “o exercício da disciplina supõe um dispositivo que obrigue pelo jogo do olhar” (FOUCAULT, 1987, p. 165), ou seja, o poder age a partir do efeito da visibilidade geral. Os estudos de Foucault (1987, p. 166) sobre acampamentos militares, hospitais e prisões mostram que a arquitetura desses locais visa a “[...] permitir um controle interior, articulado e detalhado – para tornar visíveis os que nela se encontram” (FOUCAULT, 1987, p. 166). A partir dessa constituição, a vigilância se hierarquiza e passa a agir por relações de cima para baixo e vice-versa, em um processo múltiplo, automático e anônimo.

Assim, a rede integrada da vigilância (auto)sustenta o conjunto, pois as relações e efeitos de poder apoiam-se uns sobre os outros. Além disso, a vigilância, segundo Michel Foucault (1987), conforma-se paradoxalmente: o poder disciplinar, ao mesmo tempo em que se exerce de maneira invisível, opera fundamentado no princípio da visibilidade obrigatória, contrariando a noção tradicional de poder. Enquanto em outros tempos o poder se “mostrava” às massas, os indivíduos sujeitos ao poder disciplinar precisam ser vistos, ao mesmo tempo em que são vigiados.

Ainda, o poder disciplinar faz o indivíduo e/ou a organização entrarem em um campo documental e informacional. Afinal, a vigilância envolve uma série de anotações, registros e dados que compõem um sistema de acumulação documentária. Conforme Foucault (1987), o registro é fundamental, pois fornece indicações (tempos, posições, hábitos, progressos) e possibilita que a vigilância produza séries de códigos de individualidade que, após serem organizados e correlacionados, permitirão classificações, categorizações, métricas e outras experiências com os vigiados, configurando-se como um complexo sistema de controle.

Nessa perspectiva, a vigilância faz do indivíduo uma realidade fabricada pelo poder disciplinar. Ressaltamos, no entanto, que isso não significa que o poder seja negativo, mas se configura, segundo Foucault (1987), como gerador de conhecimento/saber a partir do acúmulo de informação. Afinal, quando o olhar invisível registra, organiza, correlaciona informações dos vigiados, ao mesmo tempo em que o poder é exercido, um saber é produzido. No contexto organizacional, segundo Fernando Motta (1981), o poder disciplinar é claramente percebido em organizações que têm como característica se limitarem a locais fechados e serem permeadas por estruturas burocráticas rígidas, configurando-se como “aspecto essencial de qualquer organização formal no capitalismo burocrático (MOTTA, 1981)”. No entanto, ainda que as organizações não estejam num limite contextual e que esse poder disciplinar não esteja explícito, ele é exercido, posto que “a lógica é social antes de organizacional, implicando sempre a produção de corpos dóceis, cujo potencial produtivo é liberado e o potencial político, inibido” (MOTTA, 1981, p. 36).



## DA DISCIPLINA AO CONTROLE: A CIBERDOCILIDADE E A SOFISTICAÇÃO DAS RELAÇÕES DE PODER

O exercício do poder disciplinar, apesar de ter sido estudado por Foucault (1987) em espaços fechados como prisões e manicômios, é admitido pelo próprio autor também em espaços abertos, posto que esse poder se exerce em rede e não em localizações determinadas. Como resultado dessas relações de poder e da vigilância, um determinado saber é colocado em circulação. Gilles Deleuze (1992) reforça essa lógica afirmando que as disciplinas, no sentido foucaultiano, conheceram seu apogeu em uma sociedade em que indivíduos passavam de um espaço fechado para outro (família, escola, quartel, hospital), num movimento entre as grandes organizações de confinamento, que entraram em crise após a Segunda Guerra Mundial.

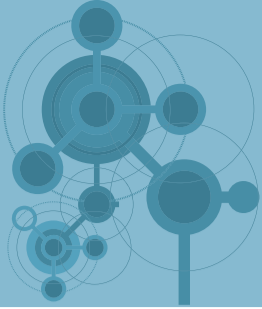
A partir de então, o exponencial desenvolvimento tecnológico fez emergir uma sociedade de controle que, para Deleuze (1992), substituiu a sociedade disciplinar. Enquanto os confinamentos disciplinares eram verdadeiros moldes, os controles são uma modulação, autodeformante e em constante mudança (DELEUZE, 1992). Embora esses modelos de sociedade tenham se desenvolvido em meio à franca ascensão do capitalismo, os momentos históricos diferentes constituíram mudanças na figura expoente da vigilância. A fábrica fechada, que conformava os indivíduos em um só corpo, é substituída pela empresa-organização, de circuitos abertos, que coloca os indivíduos em rivalidade, atravessa-os e divide-os.

Seguindo a comparação entre disciplina e controle, Deleuze (1992) explica que, enquanto na primeira o indivíduo tinha uma assinatura, na segunda, o indivíduo tem uma senha. Nesse sentido, a regulação não se dá mais por palavras de ordem, mas por uma linguagem numérica do controle, “feita de cifras, que marcam o acesso à informação, ou a rejeição” (DELEUZE, 1992, p. 3). Assim, abandona-se a ideia da massa que constitui a fábrica para assumir a da organização, onde os indivíduos se tornam divisíveis. As massas são tomadas como amostras, bancos de dados. Configura-se, dessa forma, um processo de sofisticação da vigilância que permite aos mecanismos de controle a visibilidade dos elementos em espaço aberto.

Na figura da empresa-organização, Deleuze (1992) sugere a metáfora da coleira eletrônica sobre o indivíduo, deslocando o estudo de mecanismos de vigilância do confinamento para o contexto aberto. Afinal, nas prisões, proliferam as tornozeleiras eletrônicas; nas escolas, as avaliações contínuas e o ensino a distância; nas organizações, novas formas de tratar o indivíduo e o dinheiro; e, na sociedade, o controle da informação dos atores sociais individuais e coletivos. Assim, assumimos, com base em Deleuze (1992), que o controle da informação também se conforma em relações de poder. A visibilidade exacerbada influencia e dita comportamentos: os sujeitos, individuais e coletivos, devem estar visíveis e, portanto, permanecem vigiados.

Nesse sentido, apropriando-nos dos conceitos foucaultianos e trazendo-os para nossa reflexão, estamos sugerindo que o controle e a vigilância por meio da Internet, das alternativas de *home office*, da visibilidade por meio das diferentes redes sociais conferem uma nova roupagem ao controle das “operações do corpo” e do sujeito e, assim, “realizam a sujeição constante de suas forças [dos corpos dóceis] e lhes impõem uma relação de docilidade e utilidade” (FOUCAULT, 1987, p. 118). Em outros termos, esse comportamento, que estamos denominando ciberdocilidade, mantém os sujeitos sempre visíveis e vigiados na ambiência digital. Dessa forma, consideramos a Internet e a consequente visibilidade/vigilância como uma outra forma de tornar dóceis os corpos – e as mentes –, sempre a serviço de uma determinada estrutura nas relações de poder estabelecidas.

Para compreender tais mecanismos, precisamos entender como é exercido o poder nessa sociedade da ciberdocilidade. Segundo Manuel Castells (2010), a sociedade em rede, estruturada pela articulação do global e do local, reforça fontes de poder cada vez mais supra ou transnacionais. Conforme o referido autor, as redes são conjuntos de nós interconectados, onde os mais relevantes podem ser denominados centros. Na vida social, as redes são estruturas comunicativas que processam fluxos de informação.



Nesse sentido, Castells (2010) destaca que as redes operam a partir da lógica binária de inclusão/exclusão, que fragmenta e estrutura a sociedade-rede no que diz respeito à comunicação, à produção/consumo e ao poder. Ainda conforme o autor, a multidimensionalidade das redes potencializa uma variedade de origens de dominação. Cada uma tem sua lógica específica para atribuição de valor, compreendido como expressão do poder, ou seja, quem decide o que é valioso está exercendo poder. Assim, se a atribuição de valor depende da especificidade de cada rede, trazendo a lógica foucaultiana para a nossa reflexão, o modo como é exercido o poder, também nas relações em rede, está sempre em movimento e em transformação.

Conforme ressalta Castells (2010), no entanto, essas relações também são assimétricas, posto que têm tipologias distintas em relação à forma como o poder é exercido, a saber: 1) o *poder de conectar em rede*, relacionado ao poder dos atores individuais e coletivos incluídos nas redes sobre os não conectados, operando segundo a lógica binária da inclusão/exclusão; 2) o *poder da rede*, que está ligado às normas de coordenação para a interação dos múltiplos atores conectados, que adquirem mais valor quando aumentam os indivíduos que as utilizam e, assim, o poder é exercido por quem dita as regras para estar na rede; 3) o *poder em rede*, que está ligado ao fato de que cada rede define suas próprias relações de poder em função do que é programado, ou seja, não há fonte de poder única, o que também podemos relacionar à noção foucaultiana de poder sempre reversível em função dos enfrentamentos e das relações existentes; 4) o *poder para criar redes*, que depende da capacidade de (re)programação conforme interesses específicos e da capacidade para conectar diferentes redes, assegurando cooperação. Nesse viés, o modo como o poder é exercido (a programação) depende também da especificidade da rede, e o principal ativo desse poder é o controle e a influência sobre um processo de comunicação programado ou conectado para favorecer determinados objetivos de quem exerce o poder.

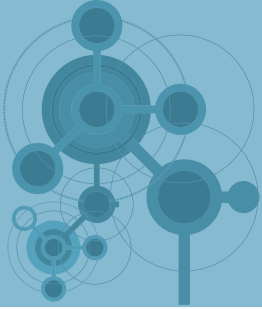
Frente a essas diferentes tipologias do poder exercido em rede, seria simplismo, segundo Castells (2010), acreditar que uma elite poderia manter sob controle as múltiplas opções de programação e conexão, dominando todas as redes mais importantes. Contudo, mesmo que não haja fonte ou elite única de poder, não se pode negar que o poder da sociedade do controle e das redes é algo elitizado. Recuperemos a tipologia de Castells para pensarmos a respeito: primeiramente, trazemos à tona o poder de se conectar em rede, que opera segundo o binarismo inclusão/exclusão. Como não reconhecer o “elitismo” do conectado em relação ao *off-line*? Seja no ambiente laboral, nas organizações, ou no convívio social fora desse ambiente, não estar na rede torna-se algo cada vez mais “inaceitável”. Mesmo que por opção, a exclusão da rede tem um custo alto: perde-se informação, interação e até mesmo *status*.

Quanto ao poder da rede, relativo às normas e aos protocolos, podemos provocar a reflexão no mesmo viés. Uma rede como o Facebook ou o Twitter, por exemplo – que também se configuram como organizações –, tem suas regras e, assim, suas formas de controle. Restrições a perfis comerciais no primeiro e limite de caracteres em postagens para o segundo são algumas das regras presentes. Assim, não podemos esquecer que alguém, detentor de um poder maior nessa relação, dita tais regras e outras muitas que nem percebemos. Quando a rede – essa organização – nos permite acesso, assinamos um protocolo e concordamos com a execução desse poder, colocando-nos numa posição de ciberdocilidade.

Já sobre o poder em rede, compreendido como a especificidade de cada uma em definir suas relações de poder, pensemos em redes menores, como, por exemplo, as intranets, criadas em organizações para promover a “interação” entre empregados e, mais recentemente, configuradas pelos diferentes grupos de WhatsApp. Elas podem

contribuir para que se processem certas alterações nas relações, na avaliação e nas estratégias de interação desenvolvidas pelos vários actores organizacionais em jogo num contexto de incerteza, constrangimento e distribuição desigual de recursos. (PEREIRA, 2004, p. 112-113).

No entanto, em relações de poder, essas redes internas também definem claramente hierarquias, concedem informações sobre o estar ou não *online* do empregado, adotam diferentes perfis e possibilidades de acesso, entre outras características que revelam relações de poder articuladas para o controle da organização sobre o indivíduo, também conformando a ciberdocilidade.



Por fim, chegamos ao poder de criar, (re)programar e conectar redes, que é, para Castells (2010), a maior expressão das reconfigurações do poder nessa sociedade. Ainda que a transformação dos fenômenos técnicos em novos meios de comunicação tenha disseminado lógicas midiáticas e acabado com a escassez da oferta enunciativa, é ilusão pensar que os chamados amadores tenham as mesmas condições de programação. Mesmo que qualquer pessoa possa, hoje, colocar seu conteúdo para circular na internet, ela o faz porque o coloca em alguma rede, criada por outrem. Esse nível de autonomia – da programação –, ressaltamos, ainda é para poucos. Existem *blogs* e *sites* pessoais, mas longe de uma programação como Facebook ou o Twitter.

Com base nessas considerações, podemos inferir que aqueles corpos dóceis, antes confinados e disciplinarmente vigiados, hoje são controlados e, muitas vezes, “julgados” a partir da informação que disponibilizam nas redes ou das informações que deles são disponibilizadas por outrem e de seus processos interacionais em rede. Nesse sentido, o acesso e o comportamento fundamentado em protocolos impostos em rede podem ser considerados a entrada para a ciberdocilidade.

Assim, podemos dizer que, no controle elitizado da sociedade em rede, se há alguma maneira de descentralização dessas novas formas de poder, ela ainda é processada aos termos do capital e, nesse sentido, pelo poder econômico, sobretudo das organizações. Programar, reprogramar e conectar redes é uma possibilidade das organizações. É dessa forma que opera, nos dias de hoje, a vigilância na organização, antes disciplinar na fábrica. Foucault (1987) já reconhecia que o crescimento da economia capitalista levava ao apelo da modalidade específica do poder disciplinar. E tanto Deleuze (1992) quanto Castells (2010) apontam a dificuldade que as estruturas rígidas encontram nessa sociedade do controle e das redes. Instituições tradicionais como o Estado, o Exército, a Justiça, a Igreja e até a família enfrentam uma verdadeira crise em meio aos atravessamentos impostos pela mediação digital. Nesse contexto, a organização assume lugar central na vida humana e, nesse lugar, a vigilância digital ganha cada vez mais espaço.

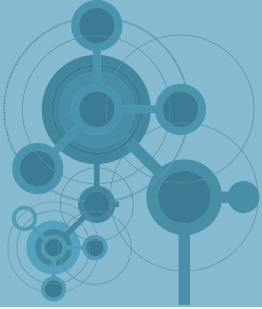
Um exemplo dessa centralidade das organizações em relação ao controle por meio do virtual é trazido por Baldissera (2014). O autor atenta para o emprego das tecnologias digitais de informação e comunicação, sobretudo os *blogs* organizacionais – e, podemos acrescentar, as diferentes redes sociais internas –, para dar visibilidade a informações de trabalhadores. Esses canais, caracterizados pela fala autorizada da organização, configuram-se a partir de uma “liberdade condicionada” de expressão, posto que os dispositivos desses novos canais, segundo o referido autor, oferecem normas de uso, restringindo “equivocos”, banindo excessos e até exigindo retratações.

Essa forma de poder nas redes digitais caracteriza-se também como uma forma do poder exercido pelas organizações. Os sujeitos querem ser vistos e, com isso, “Inclinam-se a experimentar forte sensação de liberdade e mesmo de impunidade no expressar-se nas/por meio das tecnologias digitais da informação e da comunicação (TDICs), como se estivessem protegidos dos olhos da alteridade” (BALDISSERA, 2014, p. 10). Isso faz com que cometam deslizos que resultam em consequências *on-line* e *off-line*. Além disso, a organização apropria-se do que foi exposto pelos sujeitos sem que, muitas vezes, estes estejam atentos à questão, pois “o discurso organizacional tende a estimular os empregados a participarem, a exporem suas opiniões, porém não revela que também se trata de mecanismo de vigilância” (BALDISSERA, 2014, p. 10).

Devemos ressaltar que a internet, em princípio, foi celebrada como um meio de liberdade ilimitada (HAN, 2018, p. 18-19). No entanto, tal premissa se deu como uma ilusão, já que essa liberdade ilimitada, somada à comunicação ilimitada, foi, na verdade, convertida em controle e vigilância totais, materializados em “panópticos digitais que observam e extrapolam impiedosamente o social. Mal nos livramos do panóptico disciplinar e já encontramos um novo e ainda mais eficiente”, o panóptico digital, no qual os participantes se comunicam intensamente, por sua própria vontade. Nesse sentido, são disponibilizados na rede todos os tipos de dados e informações sem que seja possível saber quem, o quê, quando ou em qual lugar se sabe sobre nós mesmos, constituindo a ciberdocilidade que também representa uma crise da liberdade.

Se no panóptico disciplinar de Foucault (1987) os reclusos, na prisão ou no manicômio, eram isolados num espaço arquitetônico fechado e vigiado em todos os seus pontos, o que propiciava o controle de todos os movimentos dos





indivíduos, de forma a não permitir a comunicação entre eles; no panóptico digital, configurado como um ambiente aberto e de comunicação, se mantêm diferentes formas de controle das quais fizemos menção e a vigilância se faz cada vez mais presente. E ainda: o panóptico digital é construído de forma ativa e voluntária por todos que estão inseridos nas redes digitais. Por essa razão, a sociedade do controle digital faz um uso intensivo da liberdade e a entrega de dados ocorre por uma necessidade interna do sujeito, não mais por uma coação, características responsáveis por sua eficiência (HAN, 2018).

Como exemplo, Byung-Chul Han (2018) cita a gamificação, também impressa nas redes sociais digitais, como forma de exploração do trabalhador pelas organizações, em que ele se submete às relações de dominação enquanto joga. Nas redes sociais digitais, essa gamificação pode ser encontrada no uso de recursos como curtidas, número de seguidores ou amigos, de forma que a comunicação, e a comunicação organizacional, ao utilizar esses canais, também se submete à modalidade do jogo. Nesse sentido, Han (2018, p. 70) afirma que “a gamificação da comunicação é acompanhada de sua comercialização” e, por ser construída colaborativa e voluntariamente, em um ambiente em rede e de comunicação total, cria-se um efeito alienador e de conformidade, onde os sujeitos controlam uns aos outros. Nessa perspectiva, o debate ético, no qual cada um é o panóptico de si mesmo, é deslocado para a ética do eu em detrimento das técnicas de poder e dominação.

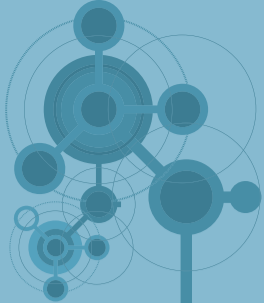
Isso posto, podemos dizer que os sistemas de vigilância da contemporaneidade extrapolam os limites físicos da organização e ficam, literalmente, na palma da mão de gestores e trabalhadores quando seus celulares, muitas vezes pessoais, são utilizados para fins profissionais, o que, eventualmente ocorre até mesmo fora do horário de trabalho. Isso porque aplicativos de mensagem instantânea, ao mesmo tempo em que facilitam a comunicação, podem ser usados para comprovação de atividades. Sem falar em aplicativos para controle de ponto<sup>2</sup> que são instalados nos dispositivos dos próprios empregados e controlados pela organização para o registro de horas trabalhadas, banco de horas, localização em tempo real por sistema de GPS e muito mais. As organizações, dos mais diversos tipos e tamanhos, ao buscarem o acompanhamento da velocidade de amadurecimento de uso e apropriação das TICs, contribuem com o aumento do cerco digital para o indivíduo. Dessa forma, seja pelos grandes *sites* de rede social, ou pelos mecanismos utilizados até pelas pequenas empresas, o sujeito vive sua ciberdocilidade.

## CIBERDOCILIDADE E DILEMAS ÉTICOS INFOCOMUNICACIONAIS

A partir das reflexões trazidas até aqui, podemos inferir que esse cenário hodierno revela indícios de que a sofisticação da vigilância e a ciberdocilidade têm crescido exponencialmente. Uma das grandes inquietações que esse cenário vem provocando, já no senso comum, é o rastreamento de nossos comportamentos e nossos passos pela internet, por meio da recolha de nossas informações e de seu uso para fins diversos. Essa é uma realidade da qual todos nós participamos, mais ou menos passivamente. Nossos perfis, ricos em informações das mais variadas, como localizações, vínculos, contatos, gostos e hábitos, geralmente são usados pelo *marketing* para encaminhamento de conteúdos calculadamente direcionados e, ainda, para que diversas organizações detenham o controle/conhecimento do nosso comportamento *off-line*, nossos valores e nossas ideias. Sem dúvida, trata-se de uma forma extremamente refinada de vigilância, num contexto no qual estamos muito mais vigiados do que tempos atrás e em que saltam aos olhos dilemas éticos revelados, sobretudo, em relação à privacidade: efeitos inibidores, descontrole sobre informações pessoais e discriminação.

Além disso, devemos ressaltar, a ética nos usos e nas apropriações da internet é um tema que atravessa as áreas coirmãs da informação e da comunicação. Tais questões começaram a ser discutidas por teóricos da cibercultura que, após um primeiro movimento de êxtase com o ciberespaço e com a sofisticação dos meios de comunicação, fizeram emergir tensões sobre as consequências dessa nova ambiência para o sujeito. Conforme Francisco Rüdiger (2013), entre fáusticos (entusiastas da técnica emancipatória e benevolente) e prometeicos (defensores da técnica como armadilha da condição humana), o

<sup>2</sup> Em uma rápida busca no Google é possível identificar alguns aplicativos para controle de ponto como: PontoGO, Ponto Now e Genyo.



pensamento crítico em cibercultura desenvolve uma espécie de meio-termo, posto que a tecnologia não é uma força neutra, mas também não é algo necessariamente bom ou ruim. Para essa corrente de pensamento, o capitalismo é determinante ao tornar a tecnologia um princípio de dominação política e, acrescentamos, de reconfiguração das relações de poder e das técnicas de vigilância. Afinal, a tecnologia em si nem sempre tem ou mantém um propósito social pré-estabelecido, pois é (re)inventada nas práticas sociais e, portanto, nas relações de poder, criando e/ou reverberando relações de força.

No campo das ciências da informação, autores como Fernando Ilharco (2004), Armando Silva e Fernando Paletta (2016) consideram a questão ética como um dos problemas fundadores de uma filosofia da informação. “As mudanças de comportamentos, de valores, de estruturas, de estratégias e de poderes provocadas, desencadeadas ou relacionadas com a disseminação das TICs no planeta estão a colocar novos desafios” (ILHARCO, 2004, p. 47), posto que as tecnologias de informação e comunicação fazem emergir novas ameaças e comportamentos questionáveis em relação à ética e à moral. Conforme Silva e Paletta (2016), a informação é matéria-prima para uma reflexão de cunho ético e, para tanto, se deveria pensar acerca dos controles da mediação tecnológica e sua relação com a liberdade individual, e da dicotomia segredo-comunicação no que diz respeito à legitimidade, ao segredo ou ao risco do processo comunicacional.

Sobre as situações concretas – impostas pelo regime de ciberdocilidade – que os indivíduos enfrentam diariamente e que fazem emergir dilemas éticos infocomunicacionais, podemos tomar como exemplo os mecanismos de vigilância digital que invadem as fronteiras do campo jurídico. Frederick Borgesius (2016) cita a problemática do consentimento informado no que diz respeito à proteção da privacidade da internet. Para esse autor, a existência de leis que garantam o consentimento antes do uso de dados pessoais por parte das organizações e de outros sujeitos nem sempre cumprem seu ideal de empoderamento do indivíduo, tampouco são eficazes quanto à proteção da privacidade.

Direito à privacidade e o poder de esquecimento são algumas das questões que já vêm sendo tratados na área jurídica, colocando, de certa forma, o poder jurídico como mediador de questões infocomunicacionais na esfera *on-line*. Rafael de Oliveira, Bruno Correa de Barros e Marília Pereira (2017, p. 583) afirmam que, no Brasil, há o entendimento de que o interesse público deve se sobrepor ao direito ao esquecimento:

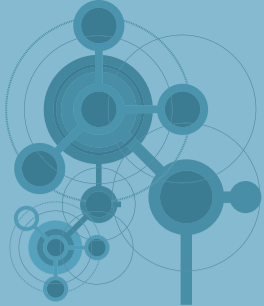
O que surge nesse espectro é o confronto entre o direito ao esquecimento (direito de personalidade) e o direito a expressão/informação, devendo observar se existe determinado conteúdo relevante publicamente na informação veiculada, caso haja, esta deve ser preservada em prol da coletividade.

Contudo, para situações em que o contexto de interesse público não é tão evidente, a mediação jurídica para a relação entre organização e indivíduo, no que diz respeito ao acesso de dados, ainda é embrionária. Em consonância, José Milagre e José Santarém Segundo (2015, p. 71) afirmam que os regimes jurídicos de proteção, no Brasil e no mundo, tornam-se confusos frente à complexidade da informação produzida, tornando papel importante do profissional da informação/comunicação e, salientamos, da comunicação organizacional, “compreender a natureza dos dados que manipula, identificando o regime de proteção cabível e arquitetando com originalidade e em conformidade soluções de coleta e tratamento de dados”.

Dessa forma, entre diferentes casos que atravessam a dimensão ética em sua relação com o que é de ordem do infocomunicacional, são necessárias análises mais complexas acerca das reconfigurações das relações de poder na sociedade e em âmbito organizacional. E, ousamos dizer, nessa sociedade de vigilância e controle sofisticados, a expressão “informação é poder” – que há tempos circula no senso comum – nunca esteve tão atualizada como nos dias de hoje, de vigilância por meio da ciberdocilidade.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O que refletimos até aqui abre espaço para a questão da resistência ao poder nas redes. E, retomando Foucault (1996), o poder pressupõe espaços de resistência, pois envolve, antes de tudo, forças em relação. Apropriando-nos do autor,



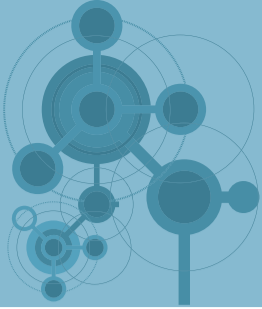
ousamos dizer que a resistência ao panóptico do ciberespaço e a consequente ciberdocilidade implicaria uma saída da zona de conforto, da cegueira do “informacionismo”, da ilusão de ética nas redes e, assim, uma busca por compreender as extremidades e as ramificações desse poder, onde ele se torna capilar.

No entanto, fazendo alusão a Deleuze (1992), a resistência ainda tem um longo caminho de adaptação à sociedade do controle. Compreendemos esse aspecto ao refletirmos não apenas sobre aquelas grandes premissas que citamos na introdução (colaboração, construção coletiva, compartilhamento de saberes, livre acesso à informação), mas sobre o discurso que se instala com veemência no mundo laboral: o culto ao empreendedorismo, as falsas regalias do *home office*, os aplicativos que extrapolam as horas de trabalho.

É fato que a vida no ciberespaço já está naturalizada, traz uma série de mudanças e de facilidades, mas demanda reflexões mais profundas, sobretudo quando pensamos nessa ciberdocilidade instaurada. Não se trata de um passo para trás, mas de uma espécie de pausa para pensarmos no caminho que estamos tomando, na tentativa de criarmos uma consciência digital. Poder, informação e comunicação estão mais ligados do que nunca e, coisas simples da vida *on-line* como uma rede social, na verdade, não são tão simples assim. Há sofisticadas relações de poder elaboradas, construídas e articuladas nas redes, operadas por poucos, contrariando os princípios fundadores da internet.

## REFERÊNCIAS

- BALDISSERA, Rudimar. Comunicação organizacional, tecnologias e vigilância: entre a realização e o sofrimento. *Revista da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação*, Brasília, DF, v. 17, n. 2, 2014.
- BORGESIU, Frederik Z. Consentimento informado: podemos fazer melhor em defesa da privacidade. *Logeion: Filosofia da Informação*, Rio de Janeiro, RJ, v. 2, n. 2, 2016.
- CASTELLS, Manuel. *Comunicación y poder*. Madrid: Alianza Editorial, 2010.
- DELEUZE, Gilles. Post-scriptum sobre as sociedades de controle. In: *Conversações*. Rio de Janeiro, RJ: Ed. 34, 1992.
- FOUCAULT, Michel. *Microfísica do poder*. Rio de Janeiro, RJ: Edições Graal, 1996.
- FOUCAULT, Michel. *Vigiar e punir: nascimento da prisão*. Rio de Janeiro, RJ: Vozes, 1987.
- HAN, Byung-Chul. *Psicopolítica: o neoliberalismo e as novas técnicas de poder*. Belo Horizonte, MG: Âyine, 2018.
- ILHARCO, Fernando. *Filosofia da informação: alguns problemas fundadores*. Actas do III SOPCOM, VI LUSOCOM e II IBÉRICO, v. 2, 2004.
- MILAGRE, José; SANTARÉM SEGUNDO, José E. A propriedade dos dados e a privacidade na perspectiva da ciência da informação. *Encontros Bilbi*, v. 20, n. 43, 2015.
- MOTTA, Fernando Cláudio Prestes. O poder disciplinar nas organizações formais. *Revista de Administração de Empresas*, v. 21, n. 4, p. 33-41, 1981.



MOTTA, Fernando Cláudio Prestes; ALCADIPANI, Rafael. O pensamento de Michel Foucault na teoria das organizações. *Revista de Administração da Universidade de São Paulo*, v. 39, n. 2, 2004.

OLIVEIRA, Rafael Santos de; BARROS, Bruno Mello Correa de; PEREIRA, Marília Nascimento. O direito à privacidade na internet: desafios para a proteção da vida privada e o direito ao esquecimento. *Revista da Faculdade de Direito da UFMG*, n. 70, p. 561-594, 2017.

PEREIRA, Sandra. O poder das redes ou as redes do poder: análise estratégica numa organização com intranet. *Sociologia, Problemas e Práticas*, n. 45, p. 99-115, 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.mec.pt/pdf/spp/n45/n45a05.pdf>>. Acesso em 29 fev. 2020.

RÜDIGER, Francisco. *As teorias da cibercultura: perspectivas, questões e autores*. Porto Alegre, RS: Sulina, 2013. 319 p.

SILVA, Armando M.; PALETTA, Francisco. A ética da informação na era digital: desenho de uma experiência pedagógica no âmbito da cooperação científica luso-brasileira. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, XVII [Salvador, BA, 20-25.11.2016]. *Anais [...]*. Ancib, 2016. Disponível em: <<https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/90843>> . Acesso em: 10 jul. 2019.

---

Artigo recebido em 19.07.2019 e aprovado em 08.04.2020.