
As profissionais de Comunicação e o uso do What'sApp para trabalho: reflexo da sobrecarga e da precarização¹

Thais Godinho²

Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP)

Resumo

Este artigo é resultado da dissertação para conclusão do Mestrado em Comunicação pela Faculdade Cásper Líbero, no ano de 2020. Ele retrata como aplicativos de mensagens, quando usados para fins de produtividade, podem se tornar onipresentes e modificar as relações de trabalho. As profissionais da área da Comunicação enfrentam desafios no trato com seus colegas, clientes e gestores, de modo que o uso de tais aplicativos tenha seus benefícios e malefícios. Ao mesmo tempo que conferem agilidade ao fluxo de trabalho, despertam sentimentos de sobrecarga e ansiedade antes da abertura da caixa de mensagens, como veremos no presente artigo. Este presente artigo busca sintetizar os resultados dessa pesquisa com atualizações, quando apropriadas, para apresentação no evento.

Palavras-chave

Midiatização; Trabalho; Tecnologia; Comunicação; Produtividade.

Corpo do trabalho

Antes mesmo da pandemia, as profissionais de Comunicação já vivenciavam desafios em seu dia a dia da profissão, conciliando trabalho em casa com outras atividades, além da insegurança com relação ao futuro e a possibilidade de novos trabalhos, quando realizado em modelo "freelance".

Escrever sobre midiática do fluxo de trabalho envolve trazer à tona questões de produtividade do nosso tempo atual no século XXI. Midiatização aqui se refere ao processo das relações humanas e práticas sociais que se articulam com as mídias, alterando essas atividades de modo que as mídias se tornem onipresentes, como parte natural de tais processos. É um conjunto de fenômenos que faz tão parte da

¹ Trabalho apresentado no GP Comunicação e Cultura Digital do 44º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. Defendido originalmente como dissertação do Mestrado em Comunicação pela Faculdade Cásper Líbero em 2020, com orientação do Prof. Dr. Luis Mauro Sá Martino.

² Doutoranda em Ciências Sociais pela Pontifícia Universidade Católica de SP (PUC-SP), na área de Sociologia, sob a linha de pesquisa "Mudanças sociais e movimentos sociais", com orientação da Profa. Dra. Noêmia Lazzareschi

sociedade que acaba se tornando invisível ou deixa de chamar a atenção (MARTINO, 2015). A relação entre os diversos sujeitos sociais por meio das tecnologias da informação gera o que chamamos de “bios midiático” (SODRÉ, 2002), coerente dentro de uma agenda neoliberal do século XXI, caracterizada pela precarização do trabalho, pela flexibilização e pelos chamados “trabalhos de plataforma”.³ Conforme apontado por Martino (2019), "o processo de midiatização acontece quando alguns aspectos das práticas sociais são reconfigurados para se ajustar às demandas decorrentes de sua articulação com o ambiente midiático".

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

Foram dois os recortes significativos realizados nesta pesquisa:

O primeiro foi referente ao objeto de estudo. Inicialmente, seriam estudados os aplicativos tecnológicos cujo propósito é justamente o gerenciamento de listas de afazeres e demandas - conhecidos como aplicativos de produtividade. Durante a realização da pesquisa, no entanto, os resultados obtidos pela mesma nos mostraram que o real problema a ser tratado era a sobrecarga de informações e problemas advindos do uso de aplicativos de comunicação com foco na produtividade, durante essa gestão do fluxo de trabalho, e não necessariamente os aplicativos que gerenciam tarefas (citados muitas vezes como positivos para o processo individual de organização). Seguindo o ritmo natural gerado pelos resultados da nossa pesquisa, e alimentados por uma curiosidade a respeito do tratamento desse tema, optamos pelo estudo de ferramentas de

³ Outros estudos e abordagens sobre midiatização, apesar de terem sido realizados para fins de embasamento teórico e fundamentação da pesquisa, não entrarão no escopo deste trabalho com fins de explanação e comparação. Entendemos que não é papel desta dissertação explicar a respeito das diferentes abordagens sobre midiatização e realizar comparações, apesar de outros autores e pesquisadores relacionados serem citados como fonte em nossa pesquisa, por terem sido estudados. Conforme citado por Martino (2019), um tema tão importante quanto a midiatização desafia qualquer interpretação redutora.

mensagens e de que maneira os profissionais se relacionam através das mesmas, levando sempre em consideração a abordagem que optamos em termos de mediação.

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

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

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

Cabe citar também o uso de tais ferramentas para a atualização de informações sobre os diversos projetos em andamento. Seja a comunicação realizada em

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

Observamos, através das entrevistas realizadas, que tais aplicativos, como um todo, compõem seu próprio ecossistema personalizado à realidade dos trabalhadores digitais e, em especial, no trabalho imaterial (GORZ, 2015) realizado pelas profissionais de Comunicação, que vêm nesse “novo” modelo apenas a formalização do seu não vínculo empregatício desde a normalidade de uma era das chamadas “pejotizações” de agências de publicidade e veículos de comunicação. Seja através de respostas às mensagens, fora do suposto “horário comercial” (cada vez mais obsoleto), seja através da atualização de projetos em ferramentas digitais diversas, as mulheres que trabalham com Comunicação sentem reflexos de seu extenuante mundo 24/7 (CRARY, 2016) em suas relações consigo mesmas, com seus pares e com seus colegas de trabalho, gestores e clientes. Como veremos nos resultados de nossa pesquisa, a citação de sentimentos de culpa e ansiedade é assustadoramente comum, mesmo antes da pandemia do SARS-COV-2 que tomou o mundo e explicitou ainda mais as condições precárias de trabalho no Brasil.

Uma breve contextualização se faz necessária aqui. Na virada do século XXI, a “pejotização” dessas profissionais passou a ser regra no mercado da Comunicação.⁴ Agências de publicidade e mesmo empresas maiores passaram a contratar profissionais para “jobs”, ou trabalhos curtos e pontuais, em vez de optarem pelo modelo tradicional de contratação conhecido como CLT. Com a reforma trabalhista aprovada em 2017, o Brasil apenas passou a refletir cada vez mais a tendência mundial que tem levado outros trabalhadores na maioria dos países à precarização do seu trabalho que, por sua vez, está alinhada a uma lógica neoliberal construída através da

⁴ Não apenas para mulheres, mas também profissionais do sexo masculino. Optamos por manter o termo no gênero feminino pois este é o nosso recorte de pesquisa.

modificação do ser humano, que deve se adaptar, “correr riscos” e agir como se fosse uma empresa (DARDOT, 2016).

Nosso problema então é entender se o uso dos aplicativos de comunicação - especialmente *WhatsApp* - utilizados por essas profissionais com foco na sua produtividade na verdade não estariam favorecendo ainda mais a precarização do trabalho dessas mulheres, dentro de um escopo maior do trabalho do gênero feminino, no mercado da Comunicação, levando em consideração particularidades de gênero que serão expostas ao longo deste trabalho, como resultados de nossa pesquisa em formato mais enxuto.

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

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

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

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

O recorte final de público foram mulheres que trabalham na área da Comunicação, em modelo PJ e CLT, não apenas residentes em São Paulo mas em grandes cidades por todo o Brasil. Para preservar a privacidade de nossas entrevistadas, todos os nomes citados são fictícios.

A frase que abre esta parte do texto é de uma de nossas entrevistadas, Fabricia, cujo depoimento expressa uma experiência bastante relatada em todos os

outros - como o limite entre a vida pessoal e a profissional se tornou tênue a partir da onipresença dos dispositivos com o propósito de verificar e responder mensagens:

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

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

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

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

Podemos contextualizar o uso de aplicativos com foco no aumento da produtividade partindo da análise do neoliberalismo e a relação entre as empresas e os indivíduos. A agenda neoliberal traz a mídia como estruturadora ou reestruturadora de

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

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

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

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

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

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

O depoimento a seguir é um dos mais fortes que recebemos e que mostra um pouco da rotina da profissional e a relação através dos aplicativos.

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

"Oi
Bom dia
Venha aqui na minha sala"

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(ANTUNES, 2018). Portanto, não é de estranhar o ato de submeterem-se a condições de trabalho que dependam de tais relações. Não parece haver muita escolha perante a necessidade.

Além do relato de sentimentos de ansiedade, a palavra “medo” foi citada por várias delas.

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

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

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

Apesar das estratégias desenvolvidas, algumas profissionais afirmam que os clientes não lidam bem com as mesmas, buscando burlar ou contornar esses limites pessoais para conseguirem acesso à profissional.

O volume é tido como comum. Quando não há um volume enorme de mensagens, as profissionais denunciam sentimentos de estranhamento.

Sabemos que existem particularidades atribuídas ao gênero e à classe aqui. Nos referimos a profissionais mulheres em Comunicação, o que por si só faz um recorte de classe para mulheres que tiveram a oportunidade de cursar uma graduação e, muitas vezes, pós-graduações. São mulheres que têm dispositivos digitais para que se comuniquem e realizem seu trabalho diariamente. Todos esses fatores sem dúvida influenciam no recorte de nossa pesquisa.

Entendemos que não cabe a esta pesquisa analisar todas as complexas nuances existentes entre as diferentes classes dentro do gênero feminino e a cultura de

trabalho. Logo, nosso recorte foi realizado apenas para verificar se as mulheres que trabalham com Comunicação e usam ferramentas de mensagens com foco em produtividade observam em seus trabalhos os efeitos de precarização, entre outros relacionados.

A profissional de Comunicação é criadora de seu trabalho, ainda que submetida a empresas e clientes. Por lidar com Comunicação, sua arte é a linguagem e, seu ofício, as interações. No caso das profissionais de Comunicação, isso é ainda mais presente, devido à natureza de seu trabalho.

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

Fato é que a mulher profissional enfrenta desafios culturais dentro do mercado de trabalho, de salários mais baixos a assédio moral. Entendemos que, quando tratamos de mediação, as diversas tecnologias, por si só, não modificam as relações, mas seu uso delas pode levar a resultados inesperados nas relações de trabalho. Quando se trata das comunicações realizadas através dos aplicativos de mensagens, com foco no aumento da produtividade e relatório de demandas, verificamos que se tornam agravantes pois denunciam relações muitas vezes desgastadas e condições de trabalho ainda mais precarizadas.

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

ansiedade antes de abrir uma caixa de mensagens e irritação perante o uso excessivo dos aplicativos foram citações comuns.

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

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

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

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

Um ponto é certo: há uma relação. Não se trata de uma mídia dominante ou de um ser humano dominante.

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

Referências bibliográficas

- ADORNO, Theodor & HORKHEIMER, Max. *Dialética do esclarecimento*. Rio de Janeiro, RJ: Zahar, 1985.
- ADORNO, Theodor W. Tempo livre. In: *Palavras e sinais*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2000.
- ANTUNES, Ricardo. *Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho*. 16 ed. São Paulo, SP: Cortez, 2015.
- ANTUNES, Ricardo. *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo, SP: Boitempo, 2009.
- ANTUNES, Ricardo. *O caracol e sua concha: ensaios sobre a nova morfologia do trabalho*. São Paulo, SP: Boitempo, 2005.
- ANTUNES, Ricardo. *O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital*. São Paulo, SP: Boitempo, 2018.
- ANTUNES, Ricardo. *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. 2. ed. São Paulo, SP: Boitempo, 2009.
- ANTUNES, Ricardo. *Riqueza e miséria do trabalho no Brasil IV: trabalho digital, autogestão e expropriação da vida*. São Paulo, SP: Boitempo, 2019.
- BAUDRILLARD, Jean. *Tela total: mito-ironias do virtual e da imagem*. 5 ed. Porto Alegre, RS: Sulina, 2011.
- BAUMAN, Zygmunt e RAUD, Rein. *A individualidade numa época de incertezas*. Rio de Janeiro, RJ: Zahar, 2018.
- BAUMAN, Zygmunt. *Modernidade líquida*. Rio de Janeiro, RJ: Zahar, 2001.
- BIROLI, Flávia. *Gênero e desigualdades: limites da democracia no Brasil*. São Paulo, SP: Boitempo, 2018.
- CRARY, Jonathan. *24/7: capitalismo tardio e os fins do sono*. São Paulo, SP: Cosac & Naify, 2014.
- DAL ROSSO, Sadi. *O ardil da flexibilidade: os trabalhadores e a teoria do valor*. São Paulo, SP: Boitempo, 2017.
- DARDOT, Pierre e LANVAL, Christian. *A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal*. São Paulo, SP: Boitempo: 2016.
- DEJOURS, Christophe. *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. 6. ed. São Paulo, SP: Cortez, 2015.
- EHRENBERG, Alain. *O culto da performance: da aventura empreendedora à pressão nervosa*. Aparecida, SP: Ideias & Letras: 2010.

-
- FEDERICI, Silvia. *Calibã e a bruxa: mulheres, corpo e acumulação primitiva*. São Paulo, SP: Ed. Elefante, 2018.
- FEDERICI, Silvia. *O ponto zero da revolução: trabalho doméstico, reprodução e luta feminista*. São Paulo, SP: Ed. Elefante, 2018.
- FÍGARO, Roseli. *Relações de comunicação no mundo do trabalho*. São Paulo, SP: Annablume, 2008.
- FOSTER, Russel G. e KREITZMAN, Leon. *Circadian rhythms: a very short introduction*. Oxford, 2017.
- FOUCAULT, Michel. *Em defesa da sociedade*. 2. ed. São Paulo, SP: Ed. WMF Martins Fontes, 2010.
- FOUCAULT, Michel. *Microfísica do poder*. 23. ed. Rio de Janeiro, RJ: Edições Graal, 1979.
- FOUCAULT, Michel. *Vigiar e punir: nascimento da prisão*. São Paulo, SP. Petrópolis, RJ. Vozes: 2014.
- GAULEJAC, Vincent de. *Gestão como doença social*. Aparecida, SP: Ideias & Letras, 2007
- GOMES, Pedro Gilberto. *Dos meios à midiatização: um conceito em evolução*. São Leopoldo, RS: Ed. UNISINOS, 2017.
- GOMES, Pedro Gilberto. *Filosofia e ética da Comunicação na Midiatização da Sociedade*. 2. ed. São Leopoldo, RS: Ed. UNISINOS, 2018.
- GORZ, André. *O imaterial: conhecimento, valor e capital*. São Paulo, SP: Annablume, 2005.
- HAN, Byung-Chul. *No enxame: perspectivas do digital*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2018.
- HAN, Byung-Chul. *Sociedade da transparência*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2017.
- HAN, Byung-Chul. *Sociedade do cansaço*. 2. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2015.
- HJARVARD, Stig. *A midiatização da cultura e da sociedade*. São Leopoldo, RS: Editora UNISINOS, 2014.
- HUWS, Ursula. *A formação do cibertrariado: trabalho virtual em um mundo real*. Campinas, SP: Editora da Unicamp, 2017.
- MARTÍN-BARBERO, Jesús. *Dos meios às mediações: comunicação, cultura e hegemonia*. 7. ed. Rio de Janeiro, RJ: Editora UFRJ, 2015.
- MARTINO, Luis Mauro Sá. *Teoria das mídias digitais: linguagens, ambientes e redes*. 2. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2015.
- MARTINO, Luis Mauro Sá. *Rumo a uma teoria da midiatização: exercício conceitual e metodológico de sistematização*. In: *Texto*, 2019. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/intexto/article/view/77889> Acesso em: 09/02/2020
- MARUANI, Margaret. *Trabalho, logo existo: perspectivas feministas*. São Paulo, SP: FGV Editora, 2019.
- MARX, Karl. *O Capital. Volume 1*. São Paulo, SP. Boitempo: 2013. 3V.
- MC LUHAN, Marshall. *Os meios de comunicação como extensões do homem*. São Paulo, SP: Cultrix, 2007.
- PINTO, Álvaro Vieira. *O conceito de tecnologia. Volume 1*. Rio de Janeiro, RJ. Contraponto: 2005. 2V.
- SAFFIOTI, Heleieth. *A mulher na sociedade de classes: mito e realidade*. 3. ed. São Paulo, SP: Expressão popular, 2013.
- SAFFIOTI, Heleieth. *Gênero, patriarcado, violência*. 2. ed. São Paulo, SP: Expressão Popular: Fundação Perseu Abramo, 2015.

-
- SLEE, Tom. *Uberização: a nova onda do trabalho precarizado*. São Paulo, SP: Ed. Elefante, 2018.
- SODRÉ, Muniz. *Antropológica do espelho: uma teoria da comunicação linear e em rede*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.
- SODRÉ, Muniz. *Reinventando a cultura: a comunicação e seus produtos*. 4. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1996.
- WAJCMAN, Judy. *Pressed for time: the acceleration of life in digital capitalism*. The University of Chicago, 2015.
- WURMAN, Richard Saul. *Ansiedade da informação: como transformar informação e compreensão*. São Paulo, SP: Cultura Editores Associados, 1991.