

Comunicação organizacional e discriminação algorítmica: impactos em grupos minorizados¹

Audrey do Nascimento Sabbatini MARTINS²

Cassiana Anunciata CAGLIONI³

Instituição Toledo de Ensino, Bauru-SP

Resumo

A adoção de sistemas algorítmicos e de inteligência artificial (IA) nas organizações tem reconfigurado processos comunicacionais, práticas de gestão e dinâmicas decisórias. Embora associadas à eficiência e à neutralidade técnica, essas tecnologias podem reproduzir e intensificar desigualdades históricas, afetando de forma desproporcional grupos minorizados. Este ensaio teórico analisa a comunicação organizacional na era algorítmica, problematizando de que modo sistemas automatizados operam como dispositivos de reprodução de violências estruturais e culturais. Fundamentado em revisão crítica da literatura sobre comunicação organizacional, violência e ética em IA, o artigo sustenta que algoritmos não são neutros e, quando orientados por lógicas excludentes, tendem a reforçar assimetrias de poder e fragilizar culturas organizacionais democráticas.

Palavras-chave: comunicação organizacional; violência; discriminação; algoritmos.

Comunicação Organizacional na Era Algorítmica: Cultura e Violências a Grupos Minorizados

A presença crescente de sistemas algorítmicos nas rotinas organizacionais inaugura novas formas de mediação comunicacional e decisória, tensionando pressupostos clássicos sobre neutralidade técnica. Embora associados à eficiência, tais sistemas são produzidos em contextos históricos e socioculturais específicos, incorporando valores, ideologias e estruturas de poder já existentes. Assim como afirma Cormen (2014) “[...] um algoritmo é um conjunto de etapas para executar uma tarefa descrita com precisão suficiente para que um computador possa executá-la”. Embora descritos como sequências lógicas de instruções, algoritmos

¹ Trabalho apresentado no Grupo de Pesquisa Comunicação Intercultural, Interseccionalidade e Governança - atividade integrante do XX Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e Relações Públicas.

² Doutora em Comunicação e docente na ITE-Bauru, e-mail: audrey@ite.edu.br

³ Doutora em Comunicação e docente na ITE-Bauru, e-mail cassianacaglioni06@gmail.com

não operam fora de contextos socioculturais; são concebidos, treinados e implementados por valores, interesses e relações de poder.

Nesse sentido, a ideia de neutralidade tecnológica pode ser compreendida como uma construção social que tende a ocultar os condicionantes políticos e culturais inscritos no desenvolvimento técnico. Tecnologias não apenas executam tarefas, mas também incorporam escolhas humanas, refletindo interesses, disputas e visões de mundo presentes em seus contextos de origem. Dessa forma, coloca-se a questão central deste ensaio: em que medida tais sistemas, ao serem incorporados às dinâmicas organizacionais, operam como dispositivos contemporâneos de reprodução de violências?

Este trabalho tem como objetivo analisar criticamente como sistemas algorítmicos, no contexto da comunicação organizacional, podem operar como dispositivos de reprodução de violências estruturais e culturais. Do ponto de vista metodológico, trata-se de um ensaio teórico de caráter qualitativo, fundamentado em revisão bibliográfica crítica, articulando contribuições da comunicação organizacional, dos estudos sobre violência, algoritmos e inteligência artificial.

Parte-se do entendimento de que as subjetividades são produzidas nas organizações por meio do diálogo e das interações cotidianas em que cotidiano organizacional “não é um vazio de restos aleatoriamente espalhados pelo chão, mas, ao contrário, é o lugar onde as pessoas se reconhecem como gente no sentido comunicativo” (SPINK, 1996, p. 185). A comunicação, portanto, não é mero instrumento, mas espaço de produção de sentidos (FRANÇA, 2004), podendo ser compreendida como prática discursiva, na qual significados são construídos, disputados e legitimados.

Ao tratar da cultura, Williams (2010) a define como sistema de significações por meio do qual uma ordem social é comunicada e reproduzida. A ideologia, nesse contexto, manifesta-se tanto em crenças explícitas quanto em pressupostos inconscientes que estruturam práticas e representações (WILLIAMS, 2010). Hall (2014) reforça que identidade e cultura são construções históricas atravessadas por

relações de poder, sendo a linguagem elemento central na produção de significados. Desse modo, processos culturais e ideológicos operam frequentemente de forma invisibilizada, naturalizando desigualdades e legitimando práticas excludentes como se fossem neutras ou inevitáveis.

No campo organizacional, Kunsch (2014) critica a visão instrumental da comunicação e propõe uma abordagem integrada, estratégica e humanizada, capaz de reconhecer a complexidade dos contextos institucionais. Baldissera (2011) corrobora ao abordar a comunicação organizacional sob o paradigma da complexidade, entendendo-a como fenômeno relacional, simbólico e constitutivo.

Entretanto, tais dinâmicas comunicacionais não são neutras. As organizações são atravessadas por relações de poder (LUKES, 1980), que se expressam na definição de agendas, fluxos informacionais e processos decisórios (SOARES, 2004). Nesse contexto, a comunicação pode também se constituir como espaço de reprodução de desigualdades, no qual determinadas vozes são amplificadas enquanto outras são silenciadas e a violência pode manifestar-se.

Galtung (1969; 1996) propõe três tipologias de violência: a direta, caracterizada por agressões visíveis; a estrutural, resultante de desigualdades inscritas nas estruturas sociais; e a cultural, que legitima e naturaliza as demais por meio de discursos e símbolos. Cabral, Gonçalves e Salhani (2018) aplicam essa perspectiva ao campo organizacional, evidenciando como práticas institucionais podem reproduzir violência de forma invisibilizada. No contexto das organizações contemporâneas, essas violências incidem de maneira particular em grupos minorizados — mulheres, pessoas negras, pessoas LGBTQIA+ e outros sujeitos historicamente vulnerabilizados.

Algoritmos como dispositivos de violência

Na era algorítmica, tais violências podem se tornar também automatizadas. Sistemas de inteligência artificial treinados com dados históricos tendem a reproduzir padrões discriminatórios existentes, podendo ampliar desigualdades e processos de exclusão. Como argumentam O'Neil (2016) e Noble (2018), sistemas

algorítmicos podem operar como “caixas-pretas” que, sob a aparência de objetividade, reproduzem e amplificam desigualdades sociais, especialmente quando baseados em dados historicamente enviesados. Nesse sentido, tais tecnologias não apenas refletem a realidade social, mas participam ativamente da sua produção, reforçando padrões discriminatórios e naturalizando exclusões e a crença na neutralidade técnica pode operar como forma contemporânea de violência cultural (GALTUNG, 1996), ao ocultar as bases ideológicas que sustentam tais sistemas.

Se a comunicação constitui a realidade organizacional (VERAS, 2016), algoritmos também podem participar da produção de sentidos. Eles definem critérios de visibilidade, reconhecimento e exclusão, influenciando trajetórias profissionais, oportunidades e formas de pertencimento nas organizações. Como observa Castells (2009), comunicação e poder são dimensões indissociáveis na sociedade em rede. Nesse cenário, os sistemas algorítmicos podem ser compreendidos como infraestruturas de poder que organizam fluxos informacionais e influenciam processos decisórios, reforçando ou tensionando relações de dominação.

A contribuição deste ensaio reside em articular a tipologia da violência proposta por Galtung à análise da comunicação organizacional na era algorítmica, propondo compreender algoritmos como dispositivos simbólicos e políticos que participam da produção de sentidos e da legitimação de desigualdades. Não se trata de um estudo empírico, mas de uma reflexão teórico-crítica que busca tensionar pressupostos naturalizados acerca da neutralidade tecnológica nas organizações.

Dessa forma, pensar a comunicação organizacional na era algorítmica exige reconhecer que tecnologias não são neutras e que, quando inseridas em contextos orientados por lógicas excludentes, tendem a reforçar relações assimétricas de poder, fragilizando culturas organizacionais democráticas. Há a necessidade de uma abordagem ética e crítica que incorpore diversidade e justiça social como princípios da comunicação organizacional, bem como o conhecimento aprofundado das inteligências artificiais utilizadas e a constante revisão dos dados que as alimentam.

Referências

BALDISSERA, R. Comunicação Organizacional: uma reflexão possível com base no paradigma da complexidade. In: OLIVEIRA, I. L.; SOARES, A. T. N. Interfaces e tendências da comunicação no contexto das organizações. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2011.

CABRAL, R.; GONÇALVES, G.; SALHANI, J. Violência organizacional: reflexão a partir da perspectiva dos estudos para a paz. *Organicom*, v. 15, n. 28, 2018.

CASTELLS, M. *Comunicación y poder*. Madrid: Alianza Editorial, 2009.

CORMEN, T. H., *Desmistificando algoritmos*. Trad. Arlete Simille Marques, 1a. ed., Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

FRANÇA, V. R. V. Representações, mediações e práticas comunicativas. In: PEREIRA, M.; GOMES, R. C.; FIGUEIREDO, V. L. F. *Comunicação, representação e práticas sociais*. Rio de Janeiro: Ed. PUC-Rio; Aparecida: Ideias & Letras, 2004.

GALTUNG, J. Violence, peace, and peace research. *Journal of Peace Research*, v. 6, n. 3, p. 167–191, 1969.

GALTUNG, J. *Peace by peaceful means: peace and conflict, development and civilization*. Oslo/London: PRIO/Sage, 1996.

HALL, S. *A identidade cultural na pós-modernidade*. R. de Janeiro: Lamparina, 2014

KUNSCH, M. M. K. Comunicação Organizacional: contextos, paradigmas e abrangência conceitual. *MATRIZES*, v. 8, n. 2, 2014.

LUKES, S. *Poder: uma visão radical*. Brasília: Editora UnB, 1980.

NOBLE, S. U. *Algorithms of oppression: how search engines reinforce racism*. New York: New York University Press, 2018.

O'NEIL, C. *Weapons of math destruction: how big data increases inequality and threatens democracy*. New York: Crown, 2016.

SOARES, V. D. *Fluxos de Informação X Relações de Poder: jogo empatado*. Biblioteca On-line de Ciências da Comunicação, 2004.

SPINK, P. A organização como fenômeno psicossocial. *Psicologia & Sociedade*, v. 8, n. 1, 1996.

VERAS, T. S. F. *O nexos entre aprendizagem e comunicação na construção de culturas de inovação em micro e pequenas empresas*. Dissertação (Mestrado) – UNESP, 2016.

WILLIAMS, R. *Cultura*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2010.