



Trabalho, inteligência artificial e a metáfora da alucinação

por Cristina Dias

A relação comunicação e trabalho, tão imbricada em todos os setores produtivos de bens e serviços, tem relevância fundamental, principalmente quando se considera a mediação da IA no mundo do trabalho, as mudanças e as renormatizações decorrentes desse processo. Um dos exemplos está no texto *Um robô, o trabalho e os queijos*, de Duraffourg (2013), em que o autor relembra a automação na produção de queijos de uma empresa francesa, que não levou em conta os sentidos das trabalhadoras (tato e olfato), no processo de maturação, imprescindível para consistência e qualidade do queijo, mas inacessível às máquinas.

Compreendo o trabalho como uma atividade em que a pessoa trabalhadora é ao mesmo tempo produtora e produto de relações materiais, simbólicas e sociais, a começar por sua capacidade conceptual, como escreve Marx (s/d), que, diferentemente dos animais, imprime ao material um projeto que existe antes em sua mente. A essa capacidade de representação simbólica, que antecede a atividade, se configura o ato criador, inédito, único e intercambiável, uma vez que cada ser humano concebe e executa o trabalho à sua maneira, singular, cuja força é infinitamente adaptável.

Rocha (1995) analisa a produção seriada das fábricas, na qual coloca o “humano” em quarentena, já que apaga a marca do seu trabalho. Essa separação de quem exerce a atividade laboriosa do resultado final do seu trabalho, característica do capitalismo, faz com que qualquer ser humano possa operar qualquer máquina, excluindo a marca pessoal, e o trabalho torna-se desumano nos vários sentidos dessa palavra. Ao citar a crítica de Marx a esse processo, acrescenta: “Além de projetar a expulsão do trabalhador do processo produtivo, o modo de produção capitalista transforma o instrumento de trabalho em máquina e esta se torna concorrente do próprio trabalhador” (idem, p. 65).

Com a chegada da automação e, mais ainda, da inteligência artificial (IA) no mundo do trabalho, esse apagamento se radicaliza, uma vez que também a parceria entre trabalhadores e trabalhadoras pode ser parcialmente eliminada, dando lugar a processos automatizados em que a máquina dá respostas, realiza atividades, assujeitando definitivamente as pessoas. Desse modo, faz parecer que há autonomia na tecnologia, como nos lembram Pasquinelli e Joler (2021), entretanto, na verdade são dois processos de alienação, um na invisibilidade da autonomia da pessoa trabalhadora e outro na autonomia geopolítica das empresas de alta tecnologia: “O projeto moderno de mecanizar a razão humana transformou-se claramente, no século XXI, num regime corporativo de extrativismo de conhecimento e de colonialismo epistêmico”. Para Antunes (2023), trata-se da chegada de um processo de exclusão total da marca humana do trabalho, que exacerba a disposição por eliminar (e/ou sujeitar) o trabalho vivo subordinando-o e substituindo-o pelo trabalho morto, na consolidação da nova fábrica digital em diferentes setores e ramos econômicos.

A quimera do saber-poder da máquina

Nesse artigo, discuto as metáforas utilizadas nos processos mediados pela IA (generativa ou não), como um mecanismo discursivo utilizado tanto para humanizar os procedimentos maquínicos, como para minimizar erros decorrentes da programação desses próprios procedimentos. Scolari (2023) tem se dedicado às metáforas em relação a objetos científicos, como um mecanismo de compreensão da evolução e da lógica dos discursos; Ganesh (2022) aborda a potência dessa figura de linguagem às voltas com a tecnologia, lembrando o quanto a linguagem importa e é política. A metáfora, como escreve Orlandi (2021, p.3), não é apenas a troca de uma palavra por outra, nela “uma palavra fala ‘com’ outras”, produzindo transferências de sentidos, equívocos. Silenciosa ou explicitamente, com ou sem nosso consentimento, com ou sem nosso conhecimento”.

Essas inquietações tiveram início em minha pesquisa de doutorado (Alves, 2016) quanto tensionei os sentidos das denominações de departamentos e de cargos nas agências de publicidade, e as normatizações relativas, a partir do conceito de dispositivo (Foucault, 2000, p. 138): uma rede entre elementos de um conjunto heterogêneo de “discursos, instituições, organizações arquitetônicas, decisões regulamentares, leis, medidas administrativas, enunciados científicos, proposições morais filosóficas, filantrópicas” e cujos elementos são o dito e o não dito.

No contexto do mundo do trabalho das agências de publicidade e respectivas demandas, investiguei o uso dos aparatos técnicos (as máquinas e os sistemas), as divisões departamentais (físicas e organizacionais), as metodologias comunicacionais e procedimentos, enfim, o fluxo de trabalho que ocorre em um espaço físico específico como constituintes dos dispositivos (incluindo a arquitetura, a disposição dos móveis, a decoração e o lugar destinado às pessoas), cujas práticas conformam os sujeitos e a própria organização (Alves, 2016). Dispositivos que “mascaram uma prática que permanece muda” ou, ainda, o modo como essa prática é reinterpretada dando acesso a um campo de racionalidade novo. Fazem parte dessas classificações, os processos de trabalho cujos sentidos orientam o ser profissional, como também acontece nas designações dos coletivos das empresas, como colaboradores, time ou mesmo família, localizando-as em estratégias discursivas que utilizam elementos retóricos para tornar ainda mais opacas as relações de poder. Discursivos ou não, entre esses elementos existe um jogo, na mudança de posição que faz parte do dispositivo, ou seja, “estratégias de relações de força sustentando tipos de saber e sendo sustentadas por eles” (Foucault, 2000, p.140).

No caso da IA generativa, me detenho aos não ditos a partir dos ditos metafóricos, que nomeiam processos de coleta de dados, de programação e de respostas a comandos, como um deslocamento de poder derivado do saber técnico do artefato. Consultei o próprio ChatGPT, da empresa OpenAI, para buscar respostas para o uso indiscriminado dessas palavras tão humanas, que retornou nove metáforas utilizadas – alucinação, memória, atenção, raciocínio, aprendizado, intuição, esquecimento catastrófico, overfitting e underfitting e empatia artificial – junto de descrições explicativas do porquê de cada uma.

Cada metáfora e respectiva definição possibilitam análises de conteúdo, de discurso ou mesmo retórica, porém, pelo espaço reduzido neste trabalho, focalizo apenas a questão das alucinações tendo como norte o conceito de dispositivo (Foucault, 2000; Deleuze, 1999), já que a IA não falha, a IA alucina, o que no mundo do trabalho, entre seres humanos, pode ter consequências irremediáveis. Vale ressaltar que os procedimentos dos algoritmos que constituem a IA têm um caráter essencialmente econômico, ou seja, objetivam diminuir custos e obter mais lucro e, quando a máquina erra, pode ocasionar perda de tempo ou gasto adicional, não previsto. Ou trazer consequências graves, atingir pessoas trabalhadoras, comprometer atividades e toda a produção ou linha de serviços. Considero o uso de metáforas pela IA uma atualização do dispositivo de saber e de poder, que confere à técnica a primazia dos processos de trabalho, as linhas de enunciação, como

escreve Deleuze (1999, p. 156), resultando em linhas de força, num processo de assujeitamento da pessoa trabalhadora.

A programação dos algoritmos é arranjada por dados que alimentam novos dados, ou seja, o ineditismo também é imprevisível e, por isso, por não ter respostas, a IA alucina. Como a programação é movida por dados circulantes, fornecidos e programados por humanos para combinarem-se nas respostas, quando não há dados, não há respostas. Por outro lado, foi o desconhecido que sempre levou seres humanos adiante, como espécie, pela curiosidade e desafio, uma capacidade criadora que tornou possível gerar e aprimorar modos de trabalho, toda cultura material e simbólica, o apuro dos sentidos, os pensamentos, os sentimentos.

O fluxo de informação da IA é um instrumento de extração da “inteligência analítica” de diferentes modelos de trabalho humano, para transferir essa inteligência para uma máquina: “A fonte de informação da aprendizagem automática (seja qual for o seu nome: dados de entrada, dados de formação ou apenas dados) é sempre uma representação das competências, atividades e comportamentos humanos, da produção social em geral” (Pasquinelli; Joler, 2021). Por isso, a primeira iniciativa de regulação da IA, realizada pelo Parlamento Europeu (2024), coloca a gestão do trabalho como uma questão de alto risco (incluindo anúncios de emprego, análise, filtragem e avaliações de candidaturas). Ou seja, é necessário um olhar atento para as consequências desse processo de precarização do trabalho, que transforma mão de obra em dedos entorpecidos, de maneira que se torne imperativo a participação das pessoas trabalhadoras nas decisões mediadas por IA, ativamente, antes, durante e depois de sua aplicação.

Utilizar alucinação (falta de lucidez, desvario, perda da razão, desatino, são alguns dos sinônimos) no lugar de falha técnica ou erro, constitui uma estratégia das empresas de tecnologia, que detêm o poder sobre os dados e, cada vez mais, sobre trabalhadores e trabalhadoras. E por não assentir com as tantas metáforas da IA, essas linhas de enunciação do dispositivo, indaguei por quatro vezes o ChatGPT, no mesmo acesso da questão anterior, sobre o porquê desse uso excessivo de palavras atribuídas a humanos. Todas as vezes o sistema não trouxe explicações e a máquina finalmente relatou uma falha técnica: “Algo deu errado. Se esse problema persistir, entre em contato conosco através do nosso centro de ajuda em help.openai.com”. Essa ausência de respostas pode fazer emergir uma radical e não capturável linha de fuga para Foucault (Chignola, 2014), que é a liberdade. Nem que seja a de escolher utilizar a IA como instrumento de trabalho, apenas isso, como acontece em minhas pesquisas, para buscar e consultar fontes, ajudar na tradução e revisão dos meus escritos e confrontar a própria técnica, como fiz neste texto.

Referências bibliográficas

- ALVES, M.C. D. Mediações e os dispositivos dos processos criativos da publicidade midiaticizada: vestígios e perspectivas. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação), ECA/USP, 2016. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27153/tde-19092016-163535/>. Acesso em: mai. 2024.
- ANTUNES, R. Icebergs à deriva. In: A terra é redonda, 2023. Disponível em: <https://aterraeredonda.com.br/icebergs-a-deriva/>. Acesso em: mai. 2024.
- CHIGNOLA, S. Sobre o dispositivo: Foucault, Agamben e Deleuze. In: Cadernos UHU de Ideias. ano 12, nº 214, vol. 12, 2014.
- DELEUZE, G. Que és un dispositivo? In: BALIBAR, E.; DREYFUS, H.; DELEUZE, G. et al. Michel Foucault, filósofo. Barcelona: Gedisa, 1999.

- DURAFFOURG, J. Um robô, o trabalho e os queijos: algumas reflexões sobre o ponto de vista do trabalho. *Trabalho & Educação*, Belo Horizonte, v.22, n.2 (mai./ago.), 2013.
- ETUC - European Trade Union Confederation. AI - Humans must be in command. Disponível em: <https://www.etuc.org/en/document/ai-humans-must-be-command>. Acesso em: mai. 2024.
- FOUCAULT, M. *Microfísica do Poder*. Rio de Janeiro: Graal, 2000.
- GANESH, M. I. Between metaphor and meaning: AI and being human. In: *Interactions Magazine*, v. 29, issue 5, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1145/3551669>. Acesso em: mai. 2024.
- MARX, K. O capital: crítica da economia política. Vol. 1, parte III. Processo de trabalho e processo de produção de mais valia. Disponível em: <http://www.marxists.org/portugues/marx/1867/ocapital-v1/vol1cap07.htm>. Acesso em: mar. 2024.
- MEDWELL, J. Quando o algoritmo é seu chefe. In: *Jacobin*, 2023. Disponível em: <https://jacobin.com.br/2023/08/quando-o-algoritmo-e-seu-chefe/>. Acesso em: mai. 2024.
- ORLANDI, E. Volatilidade da interpretação: política, imaginário e fantasia. In: *Cadernos de linguística (Abralín)* v. 2, n. 1, 2021. <https://cadernos.abralin.org/index.php/cadernos/article/view/310>. Acesso em: mai. 2024.
- PARLAMENTO EUROPEU. Lei da UE sobre IA: primeira regulamentação de inteligência artificial. Disponível em: www.europarl.europa.eu/pdfs/news/expert/2023/6/story/20230601STO93804/20230601STO93804_pt.pdf. Acesso em: mai. 2024.
- PASQUINELLI, M.; JOLER, V. The Noosphere manifested: AI as instrument of knowledge extractivism. In: *AI & Society*, 2021. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s00146-020-01097-6>. Acesso em: mai. 2014.
- ROCHA, E. *Magia e Capitalismo: um estudo antropológico da publicidade*. São Paulo: Brasiliense, 1995.
- SCOLARI, C. Nos estudos de mídia(tização), adoramos metáforas. In: *Revista Matrizes*, v.17 - nº 1 (jan./abr.), p. 37-56, 2023.

Cristina Dias
Publicitária e doutora em Ciências da Comunicação pela ECA/USP