

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS
CENTRO DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SOCIOLOGIA**

Sara Luiza Machado

**TRABALHO, SUBJETIVIDADE E PROCESSO DE ADOECIMENTO:
os trabalhadores de software em São Carlos-SP**

SÃO CARLOS/SP

2020

Sara Luiza Machado

**TRABALHO, SUBJETIVIDADE E PROCESSO DE ADOECIMENTO:
os trabalhadores de software em São Carlos-SP**

Dissertação apresentada ao Programa de
Pós-Graduação em Sociologia da
Universidade Federal de São Carlos.

Orientadora: Prof. Dra. Aline Suelen Pires

SÃO CARLOS-SP

2020



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS

Centro de Educação e Ciências Humanas
Programa de Pós-Graduação em Sociologia

Folha de Aprovação

Assinaturas dos membros da comissão examinadora que avaliou e aprovou a Defesa de Dissertação de Mestrado da candidata Sara Luiza Machado, realizada em 30/04/2020:



Profa. Dra. Aline Suelen Pires
UFSCar

Profa. Dra. Daniela Ribeiro de Oliveira
UFPA

Prof. Dr. Jacob Carlos Lima
UFSCar

Certifico que a defesa realizou-se com a participação à distância do(s) membro(s) Aline Suelen Pires Daniela Ribeiro de Oliveira, Jacob Carlos Lima e, depois das arguições e deliberações realizadas, o(s) participante(s) à distância está(ão) de acordo com o conteúdo do parecer da banca examinadora redigido neste relatório de defesa.



Profa. Dra. Aline Suelen Pires

Dedico este trabalho aos meus pais,
Algeu e Lourdes, pela paciência e
incentivo.

AGRADECIMENTO

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Código de Financiamento 001

Agradeço a oportunidade de ter participado do Programa de Pós-Graduação em Sociologia – PPGS – da UFSCar. Foi um período de aprendizado e admiração pelos docentes, servidores da Universidade e colegas.

Devo destacar a satisfação por ter tido como orientadora a professora Doutora Aline Suelen Pires, exemplo de profissionalismo, dedicação e sensibilidade para com os seus orientandos, soube exatamente lidar com as limitações de uma aluna oriunda de outro campo do conhecimento.

Agradeço também por ter participado do Grupo de Estudos, o LEST-M, que permitiu uma aproximação ainda mais profunda com estudiosos da Sociologia do Trabalho, por meio dos eventos organizados e desenvolvidos ao longo do período em que pude acompanhar.

Agradeço aos meus pais, Algeu e Lourdes, que, por mais uma vez, impulsionaram a minha ambição em adentrar no mundo acadêmico e são a minha razão em querer ser uma pessoa melhor e uma profissional dedicada. Não posso deixar de agradecer minha irmã, Lívia, por me incentivar ao pensamento crítico e ao meu sobrinho, Gael, ainda uma pequena criança, a quem quero demonstrar que o conhecimento vale a pena, mesmo que todos digam o contrário.

Agradeço aos meus amigos de longa data, Sarah, Lucas e Natália, que são suporte emocional e exemplos de amor às atividades profissionais que escolheram, pessoas que me inspiram. Agradeço ao Rafael pelo carinho e pela disposição para ouvir minhas inseguranças e meus medos.

Agradeço aos colegas de mestrado, especialmente, Vanderzinho e Júnior, por compartilharem as dores e as delícias do mundo acadêmico.

“No tempo infinito, na infinidade da matéria, no espaço infinito, forma-se um organismo como uma borbulha, mantém-se por um tempo, depois rebenta”.

(TOSTÓI, 2017)

RESUMO

A cidade de São Carlos-SP é um ambiente propício para a instalação de empresas de tecnologia da informação, devido à presença de universidades e institutos voltados para a formação tecnológica e a existência de espaços de *coworking*. A respeito do trabalhador de TI, especificamente o de produção de softwares, este representa uma síntese do “novo” perfil flexível de trabalhador, considerando as formas de organização de seu trabalho e as exigências para o exercício da atividade, que tem elevada demanda em termos cognitivos e subjetivos. Assim, o objetivo deste trabalho foi compreender como o processo e o conteúdo do trabalho no segmento de tecnologia da informação impactam a subjetividade dos trabalhadores pesquisados, bem como, entender qual é a percepção destes a respeito da própria subjetividade/saúde. Utilizou-se de metodologia qualitativa, sobretudo entrevistas a partir de um roteiro semiestruturado. Nota-se que há o enfraquecimento dos limites entre trabalho e vida pessoal, verificando-se a naturalização da realização de atividades de trabalho em momentos de descanso. Em relação ao controle do trabalho, a interferência dos clientes é vista como estressante, uma vez que as cobranças são excessivas e os pedidos não são bem estabelecidos. Devido ao ritmo de trabalho, os jovens são considerados o tipo ideal de trabalhador, enquanto o envelhecimento está associado ao sentimento de esgotamento profissional. A partir da perspectiva de que o trabalho contribui para um “bem maior”, o reconhecimento é um fator importante no que tange à permanência no emprego e à manutenção do trabalhador em uma condição saudável. No ambiente de trabalho, observa-se a existência de espaços que buscam agregar produtividade com diversão, buscando propagar o discurso de “ame o seu trabalho”. Além disso, algumas empresas, apesar de manterem discursos que demonstram preocupação com a saúde mental do trabalhador, na prática apresentam parâmetros rigorosos de metas e resultados, o que tem importantes impactos sobre a subjetividade dos profissionais.

Palavras-chave: trabalho; subjetividade; trabalhador de TI.

ABSTRACT

The city of São Carlos-SP is a favorable environment for the installation of information technology companies, due to the presence of universities and institutes focused on technological training and the existence of coworking spaces. Regarding the IT worker, specifically that of software production, this represents a synthesis of the “new” flexible worker profile, considering the forms of organization of his work and the requirements for the exercise of the activity, which has a high demand in terms of cognitive and subjective. Thus, the objective of this work was to understand how the work process and content in the information technology segment impact the subjectivity of the workers surveyed, as well as to understand what their perception is about their own subjectivity / health. Qualitative methodology was used, especially interviews based on a semi-structured script. It is noted that there is a weakening of the limits between work and personal life, with the naturalization of carrying out work activities in moments of rest. In relation to job control, customer interference is seen as stressful, since charges are excessive and orders are not well established. Due to the pace of work, young people are considered the ideal type of worker, while aging is associated with the feeling of professional exhaustion. From the perspective that work contributes to a “greater good”, recognition is an important factor in terms of staying in the job and keeping the worker in a healthy condition. In the work environment, there are spaces that seek to add productivity with fun, seeking to propagate the “love your work” discourse. In addition, some companies, despite maintaining speeches that show concern for the mental health of workers, in practice present strict parameters of goals and results, which has important impacts on the subjectivity of professionals.

Keywords: work; subjectivity; IT worker.

SUMÁRIO

1 A PESQUISA E SEU CONTEXTO	9
1.1 APRESENTAÇÃO.....	9
1.2 PERCURSO METODOLÓGICO	12
2. A QUESTÃO DA SAÚDE E A SUA RELAÇÃO COM O TRABALHO	20
2.1 DA REVOLUÇÃO INDUSTRIAL À CRISE DO FORDISMO: AS TRANSFORMAÇÕES DO TRABALHO E SEUS REFLEXOS SOBRE A SAÚDE DOS TRABALHADORES	20
2.2 O PROCESSO DE FLEXIBILIZAÇÃO E AS TECNOLOGIAS INFORMACIONAIS: A CONSTRUÇÃO DE UMA NOVA SUBJETIVIDADE NO TRABALHO E O SURGIMENTO DE UM NOVO PERFIL DE TRABALHADOR..	25
2.3 O “NOVO” MUNDO DO TRABALHO E AS “NOVAS” FORMAS DE ADOECIMENTO.....	29
3 O TRABALHO E O TRABALHADOR DE TI.....	35
3.1 O PERFIL DE TRABALHADOR DEMANDADO PELO SETOR DE TI E A MOBILIZAÇÃO DOS ATRIBUTOS PESSOAIS	36
3.2 AS ESTRUTURAS DE CONTROLE, A AUTONOMIA E A FLEXIBILIDADE.	41
4 SAÚDE E TRABALHO: O CASO DOS TRABALHADORES DO SEGMENTO DE SOFTWARE.....	54
4.1 O PROCESSO DE TRABALHO E A SAÚDE FÍSICA E MENTAL	54
4.2 A QUESTÃO DO RECONHECIMENTO.....	69
4.3 AS ESTRATÉGIAS DE RESISTÊNCIA	74
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	83
<u>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</u>	88
<u>APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA.....</u>	100

1 A PESQUISA E SEU CONTEXTO

1.1 APRESENTAÇÃO

A presente pesquisa parte do pressuposto de que o trabalho é uma dimensão central da vida do indivíduo, impactando profundamente sua saúde e subjetividade, razão pela qual pode assumir um papel fundamental na confirmação das identidades, bem como pode atuar como fator de adoecimento (DEJOURS, 2011a).

A partir disso, tendo em vista as limitações temporais de um trabalho de mestrado, para a presente pesquisa, procedeu-se a escolha dos trabalhadores de TI como categoria a ser estudada, de modo que houve o recorte da ocupação no sentido de focar nos trabalhadores envolvidos na produção de softwares. A escolha foi pautada nas particularidades desta ocupação, que, desde a sua origem, incorporou diversos elementos no que se refere à flexibilidade do trabalho, expoente de um novo perfil do trabalhador que se construía e que se manifestaria em diversas áreas. Além disso, a atuação destes trabalhadores permite que, concomitantemente, sejam produtores das tecnologias da informação, tendo em vista que estes são os profissionais¹ que atuam no sentido de criar novas tecnologias que geram transformações em todos os setores produtivos, e também sejam produtos, no sentido de que a existência desta categoria de trabalhadores depende de artefatos da tecnologia e, devido à utilização destes equipamentos, é impactada pelas transformações do trabalho.

Diante de tal contexto, o principal objetivo do presente trabalho é compreender efetivamente como o processo e o conteúdo do trabalho no segmento de tecnologia da informação impactam a subjetividade dos trabalhadores de TI pesquisados, bem como, entender qual é a percepção destes a respeito da própria subjetividade/saúde.

A pesquisa partiu da hipótese de que as formas de organização do trabalho e os processos de trabalho na área de Tecnologia da Informação, a qual pode ser considerada paradigmática do capitalismo flexível, geram impactos sobre a subjetividade dos trabalhadores, podendo, inclusive, contribuir para formas de adoecimento, sobretudo de

¹ Utiliza-se aqui o termo “profissionais” enquanto categoria nativa e uso corrente do termo, isto é, não no sentido mobilizado pela área de Sociologia das Profissões, que possui critérios específicos para a definição de profissão. Os termos “profissionais” e “trabalhadores” podem ser lidos como sinônimos.

ordem mental/psicológica, uma vez que a atividade é considerada como cognitiva e o trabalho demanda uma mobilização de atributos pessoais.

De forma geral, as pesquisas no âmbito da Sociologia do Trabalho sobre os trabalhadores do segmento de software dedicam-se a discutir principalmente os seguintes temas: o perfil dos profissionais de TI no Brasil e as principais formas de contratação do setor (IEGER; BRIDI, 2014), o caráter de trabalho cognitivo e o controle do processo de trabalho na produção de software (GUTIÉRREZ; TOLEDO, 2010); o entendimento de que o trabalhador do setor de informática é um representante da nova configuração do trabalho, na qual ocorre a redefinição do processo de exploração e dominação do trabalho, da dificuldade em distinguir o que é trabalho e o que não é, além da individualização e da subjetivação do controle do trabalho (BRIDI, MOTIM, 2013); a flexibilização do trabalho do trabalho em TI sob o ponto de vista da reorganização do trabalho e a desregulamentação da CLT (CASTRO, 2013); as interferências do trabalho em *home office* para as percepções dos trabalhadores sobre a vida e o trabalho (OLIVEIRA, 2009), além da discussão sobre a questão geracional e nova cultura do trabalho, tendo como referência o trabalho no setor de tecnologia da informação (LIMA; PIRES, 2017).

Essas caracterizações e análises sobre o setor são fundamentais para refletir sobre a questão da saúde no setor, mas os trabalhos encontrados trazem apenas apontamentos sobre como o processo de trabalho interfere na saúde destes trabalhadores, destacando como principais queixas destes profissionais quadros de hipertensão, desarranjos gastrointestinais, distúrbios alimentares, "abalos psicológicos", depressão, crises de ansiedade e tendinite, entretanto sem realizar uma reflexão empírica focada especificamente nas questões de saúde (CASTRO, 2013; OLIVEIRA, 2009; PIRES, 2016).

Na área da medicina, os estudos realizados visam avaliar as repercussões do trabalho na saúde de analistas de sistemas. Foram encontradas como queixas a sobrecarga de trabalho devido a prazos curtos, o alto grau de responsabilidade, a exigência mental do trabalho e a complexidade da tarefa. Do ponto de vista de incômodos que foram predominantes nas mulheres, estão a postura desconfortável, a maior exposição ao computador e a presença de equipamento obsoleto. As mulheres relataram maior frequência de sintomas visuais, musculares e relacionados à estresse, maior insatisfação com o trabalho, maior fadiga física e mental, tendo em vista que, além das exigências do trabalho, elas costumam possuir mais responsabilidades no âmbito doméstico, o que gera

repercussões sobre a saúde (ROCHA, DEBERT-RIBEIRO, 2001). Tais estudos, contudo, não se detêm, de forma geral, na relação entre o processo de organização do trabalho e saúde dos referidos profissionais.

De forma semelhante, a área da Ciência da Informação tem apontado que os trabalhadores do setor de tecnologia da informação estão expostos a situações estressantes durante o exercício do trabalho que favorecem o adoecimento, principalmente mental, embora não estejam afastados os problemas físicos (VIANNA, 2012). No âmbito de Sistemas da Informação, as pesquisas encontradas se referem aos reflexos obscuros do uso da tecnologia da informação em organizações (D'ARCY et al, 2014) e as consequências do tecnoestresse² em usuários finais nas organizações (RAGU et al, 2008).

O uso de tecnologia da informação e comunicação na organização do trabalho associado a questões particulares de criação de condições de estresse apresenta um caráter ambíguo, uma vez que o uso de tecnologia pode atuar como criador de estresse, como é o caso do uso excessivo, insegurança, incertezas e complexidades das tecnologias, responsáveis por diminuir o comprometimento com a organização e continuidade das atividades, bem como, pode agir como inibidor de estresse, principalmente, no que tange à existência de suporte técnico, facilitação das atividades e operação dos equipamentos (RAGU-NATHAN et al, 2008). Além disso, atribui-se o aumento de estresse no que diz respeito ao uso de tecnologia em diversos aspectos da vida organizacional, sejam os computadores e dispositivos de comunicação, o uso de aplicativos corporativos e colaborativos e ferramentas de conectividade, que desencadeiam a dependência dos funcionários aos artefatos tecnológicos (D'ARCY et al, 2014).

O recorte espacial da pesquisa é a cidade de São Carlos-SP. Em 11/10/2011, o município recebeu o título, conferido pela Lei 12.504, de “Capital Nacional da Tecnologia” (BRASIL, 2011), embora informalmente já fosse reconhecida, há muitos anos, por tal alcunha. Mais recentemente, também vem sendo chamada de “Vale do Silício brasileiro”, título que disputa com outras localidades no país. São Carlos conta com duas universidades públicas, a USP (Universidade de São Paulo) e a UFSCar (Universidade Federal de São Carlos), e o IFSP (Instituto Federal São Paulo), com cursos de ciências e engenharia da computação, física computacional e outros, que são

² Tecnoestresse consiste na sensação de estresse desencadeada pelo uso constante de tecnologias. Ocorrendo, principalmente, em trabalhadores que dependem de artefatos tecnológicos para o exercício da atividade laboral.

responsáveis pela qualificação técnica dos profissionais do setor de tecnologia da informação. Apresenta também um dos agentes regionais da Softex, alocado na Fundação Parque de Alta Tecnologia de São Carlos (ParqTec), que consiste em uma entidade que visa institucionalizar a transferência de conhecimentos da academia para o setor produtivo e tem como objetivo a consolidação de São Carlos em uma região de inovação. Além disso, observa-se na cidade a presença de alguns espaços de *coworking* e de startups, os quais contribuíram para a formação de um grupo que busca reunir todo o ecossistema de inovação e tecnologia sediado em São Carlos/SP, denominado “Sancahub”. Assim, a cidade apresenta peculiaridades e uma “vocação” tecnológica, com grande número de empresas de tecnologia da informa o, justificando o recorte espacial da presente pesquisa.

O texto está organizado da seguinte forma: partir  das reflexões mais gerais, fazendo um percurso que vai do contexto atual do trabalho, em termos mais amplos, para as temáticas mais específicas, chegando   discussão de nossos achados empíricos sobre a questão da saúde de trabalhadores de tecnologia da informa o que atuam em empresas da cidade de São Carlos.

Inicialmente, busca-se esclarecer as motiva es da proposta e apresentar o contexto em que se suscita a questão de pesquisa, partindo das transforma es no mundo do trabalho e das repercussões destas sobre a saúde e a subjetividade dos trabalhadores. Será feita uma breve retomada de estudos que versam sobre a rela o trabalho e saúde, as modifica es do mundo do trabalho, os paradoxos da utiliza o das TICs (tecnologias da informa o e da comunica o) para o exercício de atividades laborais e a constitui o do setor de tecnologia da informa o no Brasil. Posteriormente, dedica-se a entender as características do trabalho e dos trabalhadores de TI, abordando como as configura es dessa área se refletem na saúde e subjetividade de seus profissionais, destacando temas como o envolvimento dos atributos pessoais no trabalho, a questão do controle e da autonomia, o cotidiano de vida e trabalho, o reconhecimento e as medidas e formas de resistência adotadas pelos trabalhadores na busca para manter o equilíbrio e a saúde física e mental.

1.2 PERCURSO METODOLÓGICO

No primeiro momento, a presente pesquisa buscou reunir a bibliografia acerca das categorias centrais da investigação, isto é, trabalho e saúde. No que tange às escolhas teóricas sobre trabalho, enfatiza-se as discussões sobre as consequências da reestruturação produtiva e da revolução informacional na nova morfologia do trabalho, principalmente no que se refere à configuração de um novo perfil (flexível) de trabalhador. A respeito da questão da saúde, a bibliografia reunida traça paralelos entre como costumava ser e como passou a ocorrer o adoecimento decorrente do trabalho a partir das mudanças do mundo do trabalho nas últimas décadas.

No momento posterior, a partir de dezembro de 2018 até janeiro de 2020, foram realizadas entrevistas com profissionais de tecnologia da informação sob diferentes regimes de contratação, idade, sexo e nível de qualificação, no intuito de captar as diferentes percepções sobre a própria saúde, a questão do bem-estar e as formas da organização do trabalho e de controle sobre o trabalhador. Por se tratar de uma pesquisa baseada em metodologia qualitativa, utilizou-se um roteiro de entrevista semiestruturado. O contato com os profissionais entrevistados ocorreu a partir de um informante de chave, que indicou outras pessoas a serem entrevistadas e cumpriam os requisitos estabelecidos pela presente pesquisa, quais sejam a atuação no setor de tecnologia da informação (segmento de software) e realização da atividade laboral na cidade de São Carlos. A cada entrevistado foi solicitada a indicação de outros trabalhadores, e assim sucessivamente, configurando a técnica “bola de neve”. As entrevistas foram transcritas e analisadas à luz da bibliografia de referência.

Foram realizadas quinze entrevistas em profundidade. A maior parte dos entrevistados é do sexo masculino (11), com predominância de trabalhadores brancos (8) e solteiros (7), e apenas um dos entrevistados estava na iminência de ter filhos. As mulheres entrevistadas foram quatro, das quais três são solteiras e uma vive em união estável, todas auto-declaradas brancas. Este perfil, composto por homens, jovens e brancos, aproxima-se muito daquele apresentado para os profissionais de TI em diversas pesquisas já realizadas e os dados apresentados pela Softex³ para o setor (SOFTEX, 2012). Deve-se levar em conta que alguns dos entrevistados foram abordados mais de uma vez, o que ocorreu devido às necessidades apresentadas pesquisa, buscando melhor

³ Softex é a sigla para Associação para Promoção da Excelência do Software Brasileiro.

compreender as peculiaridades das atividades desenvolvidas e elementos importantes de suas trajetórias pessoais e profissionais.

O grau de escolaridade é elevado, com a maioria dos profissionais possuindo curso superior completo. Apenas um dos informantes deixou de frequentar a universidade, dois estão com a graduação em andamento, três concluíram a graduação (somente), quatro são pós-graduados, enquanto outros dois estão cursando a pós-graduação. A média de remuneração é de 5 salários mínimos. O quadro abaixo (quadro 1) sintetiza algumas características básicas dos trabalhadores entrevistados:

Quadro 1 – Perfil dos entrevistados.

Perfil dos entrevistados									
Apelido	Cargo	Sexo	Cor/ Raça	Idade (anos)	Estado Civil	Escolaridade	Contrato	Renda média mensal	Perfil ⁴
Davi	Analista de Suporte	M	Amarelo	27	Solteiro	Superior completo	CLT	8 salários mínimos	Desmotivado
Paulo	Analista de Testes	M	Branco	27	Solteiro	Superior completo	CLT	4/5 salários mínimos	Desmotivado
Oscar	Líder de Equipe	M	Amarelo	33	Casado	Pós-graduado	CLT	6 salários mínimos	Satisfeito
Mateus	Analista de Sistema	M	Branco	30	Casado	Pós-graduado	CLT	5 a 6 salários mínimos	Satisfeito
José	Analista Sênior	M	Pardo	37	Solteiro	Pós-graduado	CLT	6 salários mínimos	Desapontado
Carlos	Sócio da Startup	M	Amarelo	27	Solteiro	Pós-graduação em curso	Empresário	2 salários mínimos	Empreendedor

⁴ Na página 15, a justificativa para cada um dos perfis criados será apresentada.

Perfil dos entrevistados									
Apelido	Cargo	Sexo	Cor/ Raça	Idade (anos)	Estado Civil	Escolaridade	Contrato	Renda média mensal	Perfil
Fred	Estagiário	M	Branco	24	Solteiro	Graduação incompleta	Estágio	1,2 salários mínimos	Empolgado
Selton	Estagiário	M	Branco	24	Mora junto	Graduação incompleta	Estágio	1,35 salários mínimos	Empolgado
Lara	Analista de dados júnior	F	Branca	24	Solteira	Pós- graduação em curso	CLT	2,6 salários mínimos	Empolgada
Felipe	Diretor de Tecnologia	M	Branco	26	Solteiro	Superior incompleto	CLT	5 salários mínimos	Desmotivado
Pietra	Analista de Qualidade	F	Branca	33	Mora junto	Pós-graduada	CLT	5 salários mínimos	Desapontada
Maria Luiza	Analista de Qualidade	F	Branca	28	Solteira	Superior	CLT	6 salários mínimos	Satisfeita
Eliana	Estagiária	F	Branca		Solteira	Cursando Superior, já tem curso técnico	Estágio	1,5 salários mínimos	Empolgada
Breno	Gerente	M	Branco	27	Solteiro	Superior	CLT	8 salários mínimos	Satisfeito
Thiago	Gerente	M	Branco	33	Casado	Pós-graduado	CLT	10 salários mínimos	Desapontado

Fonte: dados da pesquisa, elaboração própria.

Os entrevistados fazem parte de oito (8) empresas instaladas na cidade de São Carlos/SP. A primeira delas é uma empresa que presta serviços de informação a partir de uma base de dados sobre crédito, além de soluções para gestão de riscos, marketing e certificação digital. Outra é uma empresa multinacional que atua na produção de softwares e prestação de serviços para empresas de telecomunicações. A terceira é uma startup que atua no desenvolvimento de softwares de diversos tipos e que está alocada no

parque tecnológico da cidade. A quarta empresa realiza o desenvolvimento de um aplicativo de monitoramento de energia, que está localizada em um espaço físico de *coworking*. A quinta empresa atua na realização de soluções de melhoria de desempenho para outras empresas, utilizando inteligência artificial, localizada em um espaço de *coworking*. A sexta empresa empregadora é uma agência de *marketing* digital. A sétima empresa dedica-se a *marketing* digital e venda de info-produtos. Já a oitava empresa está voltada para criação de soluções no ramo alimentício.

Além disso, houve a classificação dos entrevistados em alguns perfis, os quais foram construídos a partir da análise das entrevistas, considerando algumas categorias centrais da pesquisa. Deste modo, pode-se reconhecer cinco perfis de trabalhadores: os *empolgados*, os *empreendedores*, os *satisfeitos*, os *desapontados* e os *desmotivados*.

De antemão, deve-se levar em conta que, em nenhum momento, buscou-se generalizar as categorias relativas aos perfis dos trabalhadores para todo o segmento de TI. A classificação foi uma ferramenta utilizada na tentativa de criar uma sistematização, que se refere unicamente ao universo pesquisado e, em razão da qual, no decorrer do texto foi mobilizada de acordo com a fala dos entrevistados.

Quadro 2 – Classificação em perfis

Classificação dos entrevistados em perfis	
Classificação	Descrição
Empolgados	Os pontos comuns que foram encontrados nos trabalhadores ditos <i>empolgados</i> são a forma de entrada no mercado de trabalho, partindo de estágio, a visão de que o trabalho permite o desenvolvimento de suas habilidades e gera mais sentido para os conteúdos aprendidos no ambiente escolar. Demonstram entusiasmo no que se refere à potencialidade da atividade que desenvolvem.
Empreendedores	Na categoria <i>empreendedores</i> , existem dois entrevistados, que são aqueles dispostos a realizar muitos sacrifícios pessoais para obterem êxito na vida profissional. Um deles decidiu arriscar e participar da criação de uma <i>startup</i> , demonstrando a sua expectativa em ampliar a atuação da empresa, dedicando-se exaustivamente para isto.

Satisfeitos	O grupo dos <i>satisfeitos</i> , é composto por profissionais com um pouco mais de experiência no setor de TI, que não se mostram mais empolgados e de algum modo conseguem encontrar o equilíbrio na vida profissional e pessoal, tendo uma certa estabilidade na profissão.
Desapontados	O grupo é composto por trabalhadores que já atuaram em cidades maiores e passaram por situações críticas relativas à saúde e relações familiares, tendo em vista a carga de trabalho e as dificuldades de se viver em uma cidade grande e de difícil deslocamento.
Desmotivados	A categoria dos <i>desmotivados</i> é composta por entrevistados que não se sentem reconhecidos no ambiente de trabalho, podem apresentar sintomas de adoecimento que sofrem a influência do trabalho e estão em busca de uma nova oportunidade no mercado, seja no mesmo ramo ou em outros setores.

Fonte: dados da pesquisa, elaboração própria.

Foram obtidos alguns dados da RAIS (2019) - Relação Anual de Informações Sociais - do período de 2007 a 2018, sobre a cidade de São Carlos. Esses dados são relativos aos seguintes grupos da CNAE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas) 2.0: 620 - Atividades dos serviços de tecnologia da informação e 631 - Tratamento de dados e hospedagem na internet e outras atividades relacionadas, excluindo-se as seguintes ocupações da CBO (Classificação Brasileira de Ocupações): operador de telemarketing ativo e receptivo, operador de telemarketing técnico e supervisor de telemarketing e atendimento. Esse recorte foi feito com base na proposta de analisar o profissional de TI que desenvolve atividades relacionadas mais diretamente à produção de software, excluindo-se, portanto, os trabalhadores do setor de telemarketing que, embora sejam compreendidos no setor das TICs, possuem características distintas dos trabalhadores de software, conforme discutiremos mais adiante. Deve-se ressaltar ainda que os dados retratam apenas os trabalhadores com contratos formais e que atuam em empresas formalmente estabelecidas.

A respeito do número de estabelecimentos de TI no segmento de software, houve uma taxa de crescimento de 7,8% no referido período na localidade. Além disso, os dados também são indicativos do crescimento do tamanho dos estabelecimentos em termos do número de trabalhadores, com destaque ainda para a existência de duas empresas com 100 a 249 vínculos e um estabelecimento com 250 a 499 empregados.

Além disso, no período houve um salto no número de vínculos em TI na cidade de São Carlos/SP, que passou de 219 vínculos para 832. A respeito do perfil dos trabalhadores em TI, verifica-se que, em 2018, 75,8% dos trabalhadores eram do sexo masculino, enquanto 24,2% eram do sexo feminino. Observa-se que a faixa etária predominante é a de 25 a 29 anos, representando 40,63% dos vínculos e totaliza 338 trabalhadores, seguida da faixa etária de 30 a 39 anos, que representa 34,74% dos vínculos e é composta por 289 trabalhadores. Acrescenta-se que 79,33% dos trabalhadores do setor de software apresentam curso superior completo e a renda média para o segmento, em São Carlos, foi de R\$ 4.924,17 (RAIS, 2019).

Na fase inicial da pesquisa, a maior dificuldade enfrentada foi encontrar bibliografia que relacionasse especificamente as atividades dos trabalhadores digitais com a questão da saúde. Geralmente, as pesquisas mais próximas sobre o assunto estão voltadas para o trabalho em telemarketing, cujos trabalhadores apresentam uma rotina de trabalho mais repetitiva e são menos escolarizados que os profissionais entrevistados em nossa pesquisa. Por se tratar do tema de saúde e trabalho, que é interdisciplinar, a pesquisa bibliográfica utilizou-se das seguintes revistas: Cadernos de Psicologia Social do trabalho, Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, Psicologia USP, Psicologia Revista, Revista de Administração, Caderno de Saúde Pública, Psicologia: ciência e profissão, Trabalho, educação e saúde, Psicologia & Saúde e Revista Tempo Social.

Dentre os percalços enfrentados no trabalho de campo, destaca-se a dificuldade em convencer os trabalhadores contatados em realizar as entrevistas. Devido à rotina atribulada, dois dos entrevistados puderam se comunicar apenas por telefonema, o que limitou a experiência, fazendo com que a pesquisadora não pudesse observar o comportamento e as expressões dos entrevistados, como ocorreu com aqueles com quem foi possível o contato face a face.

O trabalho no setor de TI emerge e se difunde em um contexto de transformação do mundo do trabalho, marcado pela reestruturação produtiva e a emergência de novas tecnologias de informação e comunicação. Esse setor também é responsável por promover uma série de inovações que contribuíram e continuam a contribuir para o processo de flexibilização do trabalho, razão pela qual torna-se paradigmático para a compreensão das características da “nova” morfologia do trabalho e, sobretudo, seus impactos sobre os trabalhadores, especialmente no que se refere a questão da saúde e da subjetividade. Desta forma, será realizada a introdução à discussão central e, antes de

adentrarmos nas especificidades das atividades e do cotidiano de trabalho desses profissionais, buscaremos fazer uma breve revisão e contextualização das transformações recentes nas formas de produção e como estas levaram à configuração de um novo perfil de trabalhador e modificações da relação entre saúde e trabalho.

2. A QUESTÃO DA SAÚDE E A SUA RELAÇÃO COM O TRABALHO

Neste capítulo, serão discutidas as transformações na relação entre saúde e trabalho ao longo do tempo, destacando as peculiaridades do Brasil, buscando demonstrar as transformações no mundo do trabalho e seus reflexos para a saúde dos trabalhadores. Outra questão abarcada é o modo como se deu a construção de uma nova subjetividade no trabalho e o surgimento de um novo perfil de trabalhador, para finalmente, adentrar na discussão sobre as novas formas de adoecimento.

2.1 DA REVOLUÇÃO INDUSTRIAL À CRISE DO FORDISMO: AS TRANSFORMAÇÕES DO TRABALHO E SEUS REFLEXOS SOBRE A SAÚDE DOS TRABALHADORES

Os estudos voltados para entender a relação entre a saúde e o trabalho surgiram na Europa no século XIX, no estágio inicial do capitalismo industrial. Neste momento, destaca-se a ótica do patrão e da permanência das instituições. Com a preocupação em diminuir o adoecimento dos trabalhadores na fábrica, bem como reduzir as abstenções destes, passou a ocorrer a intervenção médica no ambiente fabril, a fim de prevenir as doenças infectocontagiosas e diminuir os acidentes de trabalho, que ocorriam devido à periculosidade das máquinas, causando mutilações e mortes. Todas estas medidas foram adotadas visando assegurar o bom andamento da produção e garantir a lucratividade do detentor do capital (MENDES; DIAS, 1991; REPULLO JUNIOR, 2004; MINAYO-GOMEZ; THEDIM-COSTA, 1997). No berço da Revolução, na Inglaterra, foi editado, em 1833, o *Factory Act*, que previa a intervenção da medicina no ambiente da fábrica na busca pelas causas das doenças e acidentes de trabalho (MINAYO-GOMEZ; THEDIM-COSTA, 1997).

Contudo, não se pode deixar de destacar a atuação dos movimentos dos trabalhadores (inicialmente, pelas associações e, posteriormente, pelos sindicatos), no que se refere à conquista de direitos e na luta para a melhoria das condições de trabalho, incluindo demandas com impacto direto na saúde, tais como a delimitação de jornada, a prevenção de acidentes, o pagamento de auxílio aos acidentados e viúvas (RODRIGUES, 2009).

Tendo em vista a expansão do modelo de produção industrial pelos países centrais e, posteriormente, pelos periféricos, no início do século XX, foi criada a Organização Mundial do Trabalho (OIT). No entanto, é apenas em 1953 que é lançada a recomendação 97, visando fomentar a formação de médicos qualificados a respeito de Medicina do Trabalho. No ano posterior, a entidade internacional chegou a convocar especialistas para definir as diretrizes dos serviços médicos do trabalho, culminando na recomendação 112, publicada em 1959. O referido instrumento normativo tinha como missão assegurar aos trabalhadores a proteção à saúde devido os riscos do ambiente de trabalho. Deste modo, propôs a limitação da jornada de trabalho, estabeleceu regras para o trabalho noturno, definiu uma idade mínima para admissão nas fábricas, determinou proteção do emprego de mulheres grávidas e mães recentes, bem como a adaptação física e mental de trabalhadores para com o lugar de trabalho, garantindo que, desde a seleção de pessoal, se buscasse a mão-de-obra que pudesse causar menos problemas no futuro. Os estudos da chamada “Medicina do trabalho” fundamentavam-se na atividade médica sobre os trabalhadores nos locais de trabalho, a indústria, demonstrando a concepção positivista da prática médica (MENDES; DIAS, 1991; SILVA et al, 2010).

Do ponto de vista da produção, desde o início do século XX, o modelo taylorista-fordista se estabelecia, pautado na organização dita “científica” do trabalho, exigindo a disciplina e submissão dos corpos, delimitando o tempo e ritmo de trabalho, além de separar o trabalho mental do manual. Esse sistema fundamentou-se na estabilidade e no controle social, e sua difusão transformou o capitalismo, ampliando a racionalização do processo de trabalho e exigindo disciplina e respeito às hierarquias por parte dos trabalhadores. Além disso, após a crise de 1929, as medidas administrativas e estatais elaboradas por John Maynard Keynes foram responsáveis por dotar o Estado de novos papéis, tais como o controle das políticas fiscais e monetárias, a realização de investimentos públicos que incentivassem o crescimento da produção e do consumo, além da adoção de medidas capazes de manter os empregos, bem como, assunção do papel assistencialista nas questões referentes à seguridade social, saúde, educação e habitação, fomentando o “bem-estar social” (HARVEY, 2008).

Ao tratar sobre as diferentes formas de adoecimento no trabalho, Dejourns (2015) destaca que o período entre a Primeira Guerra Mundial e o ano de 1968 foi marcado por um salto qualitativo da produção industrial e pelas lutas operárias por melhores condições de trabalho e saúde, o que resultou na promulgação de leis que restringiam a jornada de

trabalho e estabeleciam indenização em caso de doenças contraídas no trabalho, além de permitir avanços na medicina do trabalho.

Desta forma, pode-se dizer que, durante o auge do modelo fordista/taylorista, o adoecimento do trabalhador estava relacionado com a especialização das tarefas, a racionalização da produção e a necessidade de esforço repetitivo, contribuindo para que os trabalhadores desenvolvessem sobretudo as doenças osteomusculares, tal como, a lesão do esforço repetitivo, identificada pela sigla LER (MERLO; LAPIS, 2007).

O pós-guerra evidenciou a insatisfação dos trabalhadores e a ampliação dos custos para os empregadores com os agravos à saúde dos empregados, permitindo que se notasse a limitação da atuação médica sobre os trabalhadores, passando a ser necessário a intervenção sobre o ambiente de trabalho. Neste período, os estudos sobre saúde e trabalho, enfatizavam a necessidade de intervenção interdisciplinar sobre a higiene e as condições de trabalho do ambiente laboral, configurando o campo de Saúde Ocupacional (MENDES; DIAS, 1991; REPULLO JUNIOR, 2004, MINAYO-GOMEZ; THEDIM-COSTA, 1997).

Paralelamente, no Brasil, nos anos 1950/1960, identifica-se, no industrialismo desenvolvimentista, a estratégia de incorporar médicos no interior das empresas, buscando encontrar as causas de abstenção e a análise de doenças e acidentes ocupacionais (LACAZ, 2007). Destaca-se que o número de trabalhadores industriais cresceu a partir dos anos 1970, razão pela qual as organizações coletivas de trabalhadores passaram a lutar pela regulamentação da jornada de trabalho, incentivando a disputa por melhores salários e a defesa por melhores condições de trabalho (GOMEZ; VASCONCELLOS; MACHADO, 2018). Além disso, criam-se os Serviços Especializados de Engenharia e Segurança do Trabalho (LACAZ, 2007).

No território nacional, a partir dos anos 1960/1970, são introduzidas as práticas para atenção à saúde dos trabalhadores no âmbito público, que espelharam no movimento de Medicina Social latino-americana e apresentava referenciais marxistas, visando ampliar o entendimento a respeito de saúde do trabalhador, de modo a integrar práticas e conhecimentos interdisciplinares, tanto técnicos, como sociais, políticos e humanos (GOMEZ; VASCONCELLOS; MACHADO, 2018; REPULLO JUNIOR, 2004).

Retornando ao contexto mundial, o período entre 1968 e 1978 foi marcado pelo ativismo dos sindicatos, ampliando as garantias para os assalariados, com uma movimentação social que ultrapassou os limites da classe operária. No entanto, os

alicerces do capitalismo, tais como a tecnicização e a tecnocratização, o poder hierarquizado, o autoritarismo, a rigidez dos horários e o paternalismo, passaram a ser considerados pela crítica como elementos de alienação, os quais deveriam ser superados e dar lugar a empregos autônomos e criativos. Ocorre, contudo, que ao invés da substituição do capitalismo por outro modelo de produção, houve um desarmamento da crítica, uma vez que o capitalismo passou por transformações que passaram a incorporar a ideia da autonomia, da autogestão e da necessidade do emprego da criatividade humana para realização do trabalho (BOLTANSKI; CHIAPELLO, 2009).

Em 1973, ocorreu o choque do petróleo, que gerou a “estagflação”, termo composto pela estagnação da produção e pela inflação dos preços dos produtos, em razão da recessão desencadeada pela decisão da OPEP – Organização dos Países Exportadores de Petróleo – de aumentar o preço do barril do petróleo e do embargo por parte das autoridades árabes das exportações de petróleo para o Ocidente, devido a guerra árabe-israelense (HARVEY, 2008). Esse acontecimento é simbólico em um processo de esgotamento do fordismo, do Estado de bem-estar social e do protagonismo norte-americano na condução da economia mundial. Esse desgaste tem origens na reconfiguração do capitalismo pós-guerra, quando novos atores emergem no cenário internacional, a capacidade produtiva dos países se amplia progressivamente e uma nova situação de concorrência entre os países se instaura.

É preciso lembrar que, simultaneamente, a partir de 1948, no Japão, é introduzido um novo método de produção, posteriormente denominado *toyotismo*, melhorando o desempenho das empresas, se comparadas ao sistema industrial tradicional. Adotou-se um sistema de fornecimento que reduz o estoque e cuja produção é puxada pela demanda dos clientes, conhecido como “*just in time*”; buscou-se reduzir os defeitos dos produtos e aprimorou-se a utilização dos recursos, reduzindo o desperdício e gerando maior rentabilidade, por meio do “controle da qualidade total”. De maneira geral, o sistema *toyotista* flexibilizou a organização do trabalho, passou a privilegiar o trabalho em equipe, a cooperação entre os gerentes e os trabalhadores, além de incentivar o trabalhador desespecializado e polivalente. Observou-se também a desintegração vertical da produção em uma rede de empresas, de modo que a contratante fica responsável por fixar as condições de preço, prazo e qualidade das contratadas (CASTELLS, 2005; CORIAT, 1993). Esse modelo vai sendo, progressivamente, adotado pelas empresas do Ocidente, com diversas adaptações, a partir da crise do sistema fordista.

A partir da década de 1970, passou a ser constituído, principalmente nos Estados Unidos, um novo paradigma tecnológico organizado em torno da tecnologia de informação, processamento e comunicação. Neste, estão inseridas as tecnologias em microeletrônica, computação, telecomunicações/rádiodifusão, optoeletrônica e engenharia genética. Os conhecimentos e as informações são aplicados de modo a contribuir para um ciclo cumulativo de realimentação entre a inovação e o uso, de modo que os computadores, sistemas de comunicação, decodificação e programação genética atuem como amplificadores e extensões da mente humana (CASTELLS, 2005).

No início dos anos 1980, as políticas conservadoras e neoliberais de Ronald Reagan e Margaret Thatcher atuam em resposta à crise econômica e social do regime fordista de acumulação do capital, demonstrando a subordinação do capitalismo à globalização e à financeirização, implementando políticas para o controle da inflação, diminuindo os gastos públicos, restringindo-se a proteção social e favorecendo a desregulamentação dos mercados, em especial do mercado de trabalho (DARDOT; LAVAL, 2016).

Progressivamente, o trabalho assalariado atrelado a direitos sociais vai dando lugar à instabilidade e as incertezas das formas flexíveis e precárias de trabalho: terceirização, subcontratação, trabalho temporário, por tempo parcial, além do crescimento do desemprego e da informalidade, mesmo nos contextos em que esta aparecia de maneira mais marginal. A insegurança e as incertezas produzidas por esta nova etapa do capitalismo têm reflexos sobre a sensação de estabilidade e as certezas de futuro do trabalhador assalariado formal, com reflexos para suas percepções de mundo, saúde e subjetividade. Deve-se levar em conta que ao se fazer referência à precarização/flexibilização, parte-se da sociedade salarial europeia, tendo que vista que, no caso do Brasil, nunca houve, de fato, a configuração de um Estado de bem-estar social e o trabalho assalariado e formal garantido para amplas camadas da população.

O regime de acumulação flexível pressupõe uma regulação flexível sobre a política e a economia, ocasionando mudanças nos padrões de desenvolvimento desigual, deslocando empregos para o setor de serviços, criando conjuntos industriais em regiões subdesenvolvidas do planeta, comprimindo a relação entre espaço e tempo, principalmente pela utilização da comunicação via-satélite e barateamento nos custos de transporte, de modo a possibilitar a retomada do poder ao patronato, gerando, assim, a partir dos anos 80, uma restrição da movimentação sindical, uma redução do número de

greves e conflitos, devido à perda de poder de intervenção do sindicatos, além de contribuir para o aumento das desigualdades de renda e distribuição do valor agregado ao capital (HARVEY, 2008; BOLTANSKI; CHIAPELLO, 2009).

No Brasil, no entanto, as mudanças propiciadas pelo processo de reestruturação capitalista passaram a ser sentidas mais fortemente somente a partir dos anos 1990. No início dos anos 1980, ainda em um contexto em que as elites industriais buscavam adequar-se às formas tayloristas de organização da produção, identifica-se a emergência do campo da Saúde do Trabalhador, inserido no contexto da transição democrática. Nesse momento, a presença dos sindicatos foi essencial para a ampliação dos debates, para as reivindicações por melhores condições de trabalho, permitindo maior circulação de informações, com a inclusão de pautas específicas nas negociações coletivas, da reformulação do trabalho das Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs). Neste mesmo período, também foi criado o Departamento Intersindical de Estudos e Pesquisas de Saúde e dos Ambientes de Trabalho (DIESAT). Além disso, a VII Conferência Nacional de Saúde do Trabalhador de 1986 apontou as condições dignas de trabalho como pré-requisitos para o pleno acesso à saúde, de modo que todo o processo social do período foi determinante para que, na Constituição Federal de 1988, a saúde passasse a ser considerada um direito social, sendo que, em 1990, a Lei nº. 8.080 elenca a proteção à saúde do trabalhador como uma das competências do Sistema Único de Saúde (MENDES; DIAS, 1991; LACAZ, 2007).

2.2 O PROCESSO DE FLEXIBILIZAÇÃO E AS TECNOLOGIAS INFORMACIONAIS: A CONSTRUÇÃO DE UMA NOVA SUBJETIVIDADE NO TRABALHO E O SURGIMENTO DE UM NOVO PERFIL DE TRABALHADOR

Ao tratar sobre a nova economia originada no final do século XX, que encontrou na tecnologia da informação sua base material, Castells (2005) identifica suas características fundamentais: o caráter informacional, isto é, a dependência da produtividade e competitividade da capacidade dos agentes econômicos em gerar, processar e aplicar a informação decorrente do conhecimento; o caráter global, visto a organização global das atividades produtivas, consumo, circulação e componentes; e a

atuação em rede, ou seja, a concorrência está inserida na rede global de interação entre redes empresariais.

Além disso, nos anos que se seguem a 1990, as tecnologias da informação passaram a redefinir o processo de trabalho, o perfil dos trabalhadores, o emprego e a estrutura ocupacional, abrindo espaço para novas formas de divisão técnica e social do trabalho. Isto ocorreu em decorrência da interação entre a tecnologia, as decisões administrativas, os sistemas de relações industriais, os ambientes culturais, institucionais e políticas governamentais, como fontes de práticas de trabalho e organização da produção, em decorrência da difusão da tecnologia da informação avançada em fábricas e escritórios, do crescimento da necessidade de um trabalhador instruído e autônomo, com maior liberdade, para atingir a produtividade necessária para a empresa em rede (CASTELLS, 2005).

Tendo em vista que muitas das mudanças organizacionais foram anteriores à transformação tecnológica, e não consequências automáticas desta, a partir dos anos 1980, buscou-se empregar a tecnologia da informação para vencer o obstáculo da rigidez das culturas organizacionais. Todavia, pondera-se que o mero emprego de tecnologia sem a prévia transformação organizacional agravava a burocratização e a rigidez. Assim, para o sucesso de uma organização, a economia informacional exige a capacidade de gerar conhecimentos e processar informações, a adaptação à geometria variável do mercado global, a adoção da flexibilidade e da inovação para gerar competitividade (CASTELLS, 2005).

Neste quadro, encontra-se como solução para a crise do capitalismo a mobilização da criatividade dos trabalhadores, conjugando o fazer lucro com a realização pessoal e na adaptação do aparato produtivo das empresas. Configurando um cenário no qual as garantias foram trocadas pela autonomia, pela mobilidade e pela adaptabilidade, permitindo a conclusão de que o novo espírito do capitalismo assume caráter paradoxal, visto que, concomitantemente, supera o próprio capitalismo e o anticapitalismo (BOLTANSKI; CHIAPELLO, 2009).

Desta forma, o emprego das tecnologias de informação e comunicação – as TICS – e a incorporação da crítica ao capitalismo, principalmente no que tange ao questionamento quanto ao controle hierárquico, à divisão do trabalho, as demandas por autenticidade e liberdade, valorizando a polivalência, a flexibilidade de emprego, a capacidade de adaptar-se a novas funções, passou a favorecer as qualidades relacionais,

privilegiando o "saber-ser" em detrimento ao "saber" e ao "saber-fazer", transformando o trabalho em um projeto autorrealização, composto pelo culto ao desempenho individual e pela exaltação da mobilidade (BOLTANSKI; CHIAPELLO, 2009).

A respeito das modificações ocorridas no capitalismo, abre-se espaço para aqueles que advogam no sentido de que a economia do conhecimento foi responsável por alterar as principais categorias (trabalho, valor e capital) do capitalismo. Desta maneira, ao analisar o capital humano, Gorz (2003) considera que a informatização foi responsável por revalorizar conhecimentos não formalizáveis e inseridos na cultura do cotidiano, de modo que o processo de produção passou a incorporar a bagagem cultural dos trabalhadores, levando em conta a motivação do trabalhador, isto é, o investimento de si mesmo e internalização da pressão para a obtenção do lucro, aproximando a atuação dos trabalhadores às empresas. Entretanto, ressalta-se que modelos de produção distintos coexistem e, neste novo contexto, o trabalho material é colocado à periferia do processo de produção.

É nesse cenário que se inserem as teorias sobre o capitalismo cognitivo, as quais destacam a alteração do modo de dotação do valor ao capital, passando-se da lógica de reprodução para a de inovação, deixando de priorizar a produção de mercadorias em prol da produção de conhecimento (CORSANI, 2003). Alguns autores consideram que o trabalho imaterial favorece a autonomia, intensificando os níveis de cooperação entre os saberes e as subjetividades dos trabalhadores, o que gera a expectativa de ampliação do tempo livre a ser dedicado ao ócio, melhorando a qualidade de vida (LAZZARATO; NEGRI, 2001). Outros ainda argumentam que a mobilização da subjetividade do trabalhador na execução dos serviços e as inovações contínuas impossibilitam que o capital se aproprie inteiramente da comunicação, do trabalho e do consumo, tornando-o incapaz de controlar o *general intellect* e a horizontalização trazida pelas redes (COCCO; VILARIM, 2009).

Todavia, as críticas feitas ao trabalho imaterial são múltiplas, visto que desconsidera os componentes materiais do mundo virtual, considerando o conhecimento como única fonte de valor, não localizável, sobre o qual não há espaço para resistência ou reivindicação por corpo físico, não levando em conta a dependência do trabalho do "conhecimento" pelo uso das tecnologias da informação e das comunicações, que permitem a automatização e digitalização das informações para a transmissão a diferentes lugares com maior rapidez e menores custos (HUWS, 2011). Afirmam ainda que esta

proposta de trabalho se mostra idealizada, pautada em “mundos felizes”, deixando de perceber que os trabalhos qualificados também estão sendo modificados, de modo a se submeterem aos novos processos de trabalho, às situações sociais locais, à desregulação, à composição coletiva dos trabalhos e novas formas de controle (CASTILLO, 2009).

Ainda a respeito das considerações sobre a potencialidade de o trabalho cognitivo contribuir para o trabalho emancipado, existem autores que buscam evidenciar as dialéticas do trabalho informacional, de modo a demonstrar o afastamento da promessa de que a inserção social no modelo pós-fordista seria emancipada e ocorreria no e pelo trabalho (BRAGA, 2009). Concatenado a isso, há quem questione o potencial “trabalho emancipado”, tendo em vista a realidade empírica que demonstra a existência de profissionais do mesmo setor econômico em diferentes cenários e condições de trabalho (BRIDI; MOTIM, 2013).

Nesse sentido, merece ser destacado o caráter paradoxal dos trabalhos que se utilizam das e são possibilitados pelas tecnologias informacionais, tendo em vista, que, de um lado, existem trabalhadores valorizados e que apresentam status mais elevado, com melhores salários e com atividades consideradas criativas e que são reconhecidas socialmente, como, por exemplo, os desenvolvedores de software, enquanto que, em outro polo, existem profissionais que exercem atividades profundamente rotinizadas, em péssimas condições de trabalho e pouco ou nenhum reconhecimento, como é o caso dos operadores, e, sobretudo, operadoras de telemarketing, que atuam de *call centers*, os quais, mesmo com o aprimoramento das TICs, mantêm-se os trabalhos precários e desgastantes, demonstrando que um modelo alienado e taylorizado de trabalho não foi superado.

Tendo em vista estas contradições, Braga (2009) propõe-se a analisar as principais características do trabalho de teleoperadores, os quais se estão submetidos a um trabalho taylorizado, cujas atividades possuem baixo valor agregado, atraindo como mão-de obra pessoas com baixa qualificação e estudantes, havendo rotinização da comunicação e subordinação a um roteiro, o que gera ganhos de produtividade, embora venha a aumentar a fadiga física, a postura automatizada, o desinteresse pela função e o adoecimento provocado pelas lesões de esforço repetitivo (LER).

De outro lado, fazendo uso das tecnologias e desenvolvendo novas soluções, estão os trabalhadores digitais, numa atividade que exige aprendizado contínuo e alta qualificação dos colaboradores. Grande parte do contingente de trabalhadores são

homens, com remuneração mais elevada. O controle do trabalho é exercido por programas de computador, pelos clientes e consumidores, e a hierarquia é mais horizontalizada. O adoecimento observado nestes trabalhadores está relacionado com a ansiedade e a depressão, devido ao medo de não cumprir as metas estabelecidas e a concentração de trabalho em determinado período, além de manifestações físicas, tal como gastrite e dores no corpo, uma vez que a maior parte do trabalho ser realizada sentada. Retornaremos a essas questões mais adiante.

2.3 O “NOVO” MUNDO DO TRABALHO E AS “NOVAS” FORMAS DE ADOECIMENTO

A partir do período posterior a 1970, a organização do trabalho passa a privilegiar a dimensão mental do trabalho industrial, ampliando o sofrimento mental. Acerca da relação entre o adoecimento mental dos indivíduos e o trabalho, Dejours (2015) estabelece três parâmetros que considera determinantes: 1) a fadiga, que restringe a capacidade de pensar; 2) a frustração, decorrente da agressividade reativa, que se refere à impossibilidade de reagir, o que enclausura a energia pulsional; e 3) a organização do trabalho, que corresponde à imposição da vontade externa contrária às pulsões e às sublimações.

Além disso, o autor ainda salienta que o trabalho não apresenta caráter neutro em relação à subjetividade do trabalhador, oscilando entre a afirmação da identidade e a patologia, a depender das diferentes formas de organização do trabalho (DEJOURS, 2011a). Isso permite dizer que o trabalho apresenta um caráter paradoxal, pois, por um lado, pode atuar no sentido de contribuir para a concretização de metas pessoais e como elemento constituinte de identidade do trabalhador enquanto sujeito inserido no contexto social, mas, por outro lado, o pode se apresentar também como elemento prejudicial à saúde, devido aos riscos físicos, químicos, bem como, psicológicos, gerando experiências de sofrimento (ARAÚJO; MORAIS, 2017). Deste modo, as formas de organização do trabalho apresentam distintos graus de nocividade para o funcionamento psíquico, podendo, inclusive, atuar de modo a favorecer o prazer oriundo da prática profissional e que sejam essenciais para a construção da saúde mental.

Deve-se acrescentar que Dejours (1986) realiza a crítica ao conceito de saúde que ainda vigora, definido pela Organização Mundial de Saúde (OMS), o qual consiste

em “um estado de completo bem-estar físico, mental e social e não apenas a ausência de doença ou enfermidade”⁵. Observando que não é possível existir o estado de bem-estar completo, sendo, inclusive, impossível tentar defini-lo. Portanto, este poderia ser entendido como objetivo a ser atingido, que, contudo, não poderia ser mantido. Considera que, de acordo com os novos conhecimentos, deve-se levar em conta três elementos para conceituar a saúde, quais sejam: as experiências da fisiologia, que demonstram que o corpo está constantemente se modificando, seja por conta do crescimento ou do envelhecimento; a psicossomática, é responsável por relacionar a mente das pessoas com o funcionamento do corpo, destacando que, nas situações, em que os indivíduos demonstram apresentar ausência de desejo e esperança, deve-se ficar atento para os riscos de adoecimento mental e físico; e a psicopatologia do trabalho, segundo a qual o trabalho é um elemento fundamental para a saúde, atuando de modo a produzir sofrimento, sem, contudo, não deixar de observar que a sua ausência pode contribuir para o desenvolvimento de doenças. É possível concluir, com base nestes três elementos, que a saúde é um conceito pautado na variabilidade e não na estabilidade (RAMALHO; ARRUDA; HAMILTON, 2008).

A relação ser humano/trabalho gera efeitos concretos e reais sobre a subjetividade, podendo ser responsável pela manifestação de equilíbrio, quando a carga psíquica do trabalho é negativa e o prazer oriundo do trabalho realiza o contrabalanço com a carga nervosa e física, resultando numa situação de saúde, ou em fadiga, quando a carga psíquica é positiva e não há o equilíbrio entre prazer e carga física e mental (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 2011).

De modo a complementar ao entendimento anteriormente descrito, Silva (1992) enfatiza que a inter-relação entre saúde e trabalho é complexa, tendo em vista que conecta a biografia do indivíduo, a história dos coletivos de trabalho e o histórico da empresa, de modo que as perturbações oriundas do trabalho variam conforme as diferentes categorias e níveis, do macrossocial ao individual. A autora reconhece que os avanços tecnológicos aumentam as exigências cognitivas, majorando os esforços mentais, destacando alguns aspectos que interferem na inter-relação entre trabalho e esfera mental: o sistema coletivo de defesas contra o sofrimento; os aspectos vinculados à natureza e ao conteúdo das

⁵ Disponível no site da Organização Mundial de Saúde (OMS): <https://www.who.int/about/who-we-are/constitution>

tarefas; a estrutura temporal do trabalho; a densidade cognitiva das atividades; o controle; as necessidades psicológicas e singulares da individualidade.

Inicialmente, os estudos da psicopatologia do trabalho visavam entender como a ausência de correlação entre os desejos do trabalhador e a organização do trabalho poderia repercutir sobre a saúde dos trabalhadores (DEJOURS, 2015). A partir disso, chegou-se à conclusão de que as patologias mentais não se desenvolvem exclusivamente em razão dos constrangimentos do trabalho, permitindo entender que o adoecimento mental relacionado ao trabalho é diferente das doenças físicas, as quais se desenvolvem em razão das condições físicas e químicas do ambiente laboral. Desta forma, os estudos de Dejours (2011a) demonstram que, assim como a morfologia do trabalho, a relação entre saúde e trabalho também foi alterada.

Ao considerar que, no âmbito das relações de trabalho, houve modificação no que tange ao poder de subordinação, pode-se dizer que diminui a exigência de que o corpo seja dócil, passando-se a privilegiar a criatividade mental para a produção, de maneira que ocorre a valorização da adesão e da mobilização psíquica. Pode-se, portanto, concluir que há transformação da energia libidinal em força de trabalho, na qual a repressão é substituída pela sedução, a imposição pela adesão e a obediência pelo reconhecimento, transformando a empresa no lugar para realização de si mesmo e, na hipótese de os resultados não serem atingidos, o problema está no indivíduo (no trabalhador), o que pode gerar frustração do projeto de autorrealização do sujeito, tornando-o mais propenso às doenças psíquicas (GAULEJAC, 2005).

Ademais, a organização do trabalho passou a mobilizar a estrutura psíquica, o que ocorre de duas maneiras: por identificação, quando ocorre introjeção pela empresa dos ideais de onipotência e excelência, e projeção do indivíduo sobre as qualidades que gostaria de apresentar no próprio ego; e por idealização, que corresponde à interiorização do ideal de perfeição e expansão proposto pela organização, garantindo a sinergia entre o funcionamento organizacional e o funcionamento psíquico, o que cria uma situação paradoxal de satisfação e angústia (GAULEJAC, 2005).

Apesar da mecanização e da robotização, Dejours (2003) discorda de que o sofrimento do trabalho tenha sido atenuado, argumenta no sentido de que o alívio do fardo físico foi substituído pelo investimento subjetivo aumentado, tornando o trabalho mais intelectual e flexível, tudo isso devido à frequente infração da legislação trabalhista, da

presença de riscos de origem biológica, física e química ao corpo e à mente dos trabalhadores.

Por se tratar de um modelo produtivo que se pauta na individualidade, no qual se verifica a expansão do setor de serviços, passa a ser necessário entender o conceito de trabalho emocional. Arlie Hochschild (1983) foi uma das primeiras a considerar o aspecto emocional na execução do trabalho e a contribuir para a formação da Sociologia das Emoções, partindo em sua pesquisa da análise da categoria das aeromoças. De acordo com a autora, no desempenho da atividade laboral, demandas emocionais são exigidas das trabalhadoras, de modo que, além de executar as atividades técnicas determinadas pelos regimentos das empresas de aviação, as aeromoças devem apresentar uma feição calma e serena e um tom de voz reconfortante, favorecendo o bem-estar dos passageiros. Desta forma, pode-se dizer que são exigidos atributos não-técnicos, as habilidades interpessoais e comunicacionais.

A partir disso, são destacadas as três características que tipificam o trabalho emocional: o contato com o público, a produção pelo trabalhador de um estado emocional em outra pessoa e o exercício do controle das atividades dos empregados pelos empregadores (HOCHSCHILD, 1983). Além disso, deve-se levar em conta a articulação entre a mente e os sentimentos no trabalho, de modo que, na interação entre trabalhadores e clientes/consumidores, aqueles devem apresentar um aspecto visual que possa ser interpretado conforme aquilo que é esperado socialmente para determinada atividade (PADILHA, 2014).

O repasse do controle das emoções dos trabalhadores para a gerência contribui para a configuração do quadro de expropriação do indivíduo, tendo em vista que a representação emocional exigida pelo trabalho visa a obtenção de dinheiro, transpondo as emoções da vida privada para a vida pública e para o mundo do trabalho (BONELLI, 2016). A partir de então, passou-se a se falar em demandas emocionais, que se referem a uma expressão externa, voltada para o ambiente, segundo as quais a organização ajusta e cria condições para que ocorra a exibição da emoção requerida (HOCHSCHILD, 1983).

Ao se considerar que a dimensão emocional do trabalho se relaciona com a saúde física e mental do trabalhador (SOARES, 2013), pode ocorrer a situação denominada “regulação emocional”, na qual o indivíduo deve manipular a sua emoção para sentir aquela que é requerida pelo trabalho, configurando a ação profunda, ou esconde as emoções genuínas, possibilitando a regulação emocional superficial. Na hipótese de o

trabalhador passar pelo fenômeno da dissonância emocional, em que as emoções demonstradas são distintas daquelas realmente sentidas, ocorrem prejuízos para a saúde física e mental, o que permite concluir que uma forte identificação do trabalhador com o trabalho desenvolvido gera no profissional uma maior facilidade para se adaptar às regras emocionais. Já os trabalhadores com regulação emocional superficial estão mais expostos à exaustão, despersonalização, esgotamento e baixa satisfação (MORAIS, 2019; BONELLI, 2016).

Deve-se levar em conta que o sofrimento também pode decorrer dos riscos de não satisfazer e não se adequar à cultura da empresa, sintetizado no medo da incompetência, que consiste na crença do indivíduo em não possuir a habilidade necessária para cumprir as responsabilidades impostas e vencer as incertezas do trabalho; da pressão para trabalhar mal, que resulta na diminuição da qualidade do trabalho; e da ausência de esperança de reconhecimento, o que se torna decisivo para a motivação no trabalho, gerando desânimo, visto que o sofrimento não contribuiu para organização do trabalho, tampouco propicia a sensação de alívio e prazer, interferindo na realização do ego (DEJOURS, 2011a; GAULEJAC, 2005). Outros elementos que contribuem para o sofrimento são o sentimento de fracasso pessoal, da intensificação do trabalho, o sentimento de esgotamento e impotência devido ao estresse (SOARES, 2013).

No setor de TI, especificamente, pode-se notar a importância da questão do pertencimento e do senso de identidade compartilhada, razão pela qual, desde a seleção, busca-se trabalhadores que consigam se identificar com o alinhamento emocional pessoa/ organização, que representam os valores prévios da empresa, e o alinhamento pessoa/trabalho, que corresponde aos requisitos emocionais da atividade, tal como a capacidade de receber críticas dos clientes. Além disso, as regras emocionais são difundidas constantemente através dos discursos compartilhados no cotidiano, tentando gerar a singularidade da equipe e a perpetuação da ideia de que o trabalho realizado pelos membros é capaz de mudar o mundo. Ao líder da equipe cabe a missão de identificar os propósitos pessoais e profissionais dos trabalhadores, a fim de que percebam quais são as pessoas que pretendem permanecer no trabalho, razão pela qual são realizadas reuniões *one a one*, na qual o chefe é responsável por conversar individualmente com cada funcionário para saber sobre as perspectivas de futuro e se estão passando por problemas pessoais, e como estes interferem nos resultados da atividade desenvolvida. Ao se notar que um trabalhador não está envolvido e que não encontra o sentido no trabalho, pode

ocorrer a hipótese deste não suportar a demanda emocional e pedir o desligamento (SANTOS, FONTENELLE, 2019).

3 O TRABALHO E O TRABALHADOR DE TI

As primeiras políticas orientadas ao setor de tecnologia da informação no Brasil ocorrem durante o regime militar e atuam no sentido de incentivar a indústria nacional. Em 1975, foi editado o ato normativo número 15, o qual permitia a importação de software desde que fossem realizados contratos de transferência tecnológica e houvesse aprovação por parte do Instituto Nacional de Proteção Intelectual (INPI) (ROSELINO, 2006).

No ano de 1984, a política nacional de informática se estabelece pela Lei 7.232, visando o fomento e a proteção ao desenvolvimento de tecnologia nacional, além de buscar o fortalecimento econômico-financeiro e comercial da empresa nacional, de modo a estimular a redução de custos dos produtos e serviços. Em setembro de 1986, o governo brasileiro recusa conceder o registro do sistema operacional MS-DOS 3.0, tendo em vista o sistema operacional da Microsoft era considerado similar do sistema Sisne, produzido pela empresa Scopus. Tal recusa brasileira gerou repercussão internacional, e, em razão disso, o governo norte-americano chegou a propor a aplicação de sanções comerciais a diversos produtos brasileiros. Em 1987, foi editada a Lei nº. 7.646, a qual visava a proteção de direitos autorais, permitindo apenas o cadastro e a comercialização de software estrangeiro dentro do território nacional desde não existisse similar nacional (ROSELINO, 2006; LINS, 2007).

Contudo, a partir de 1988, verifica-se a existência de flexibilização, que acabou gerando a desmobilização da proteção à indústria nacional de informática, devido a inserção no Brasil no modelo econômico neoliberal, impulsionando a participação estrangeira nos negócios internos e a competição internacional. Desta maneira, em 1991, edita-se a Lei da Informática, identificada pelo nº. 8.248, objetivando incentivar o desenvolvimento do setor de tecnologia da informação, por meio da concessão de benefícios fiscais, referentes a cinco por cento dos investimentos em pesquisa e desenvolvimento até 2019, para empresas que apresentassem pelo menos parte da produção nacional dos componentes das TICs e realizassem investimentos em pesquisa e desenvolvimento (ROSELINO, 2006; BRIDI; MOTIM, 2013; BRASIL, 1991).

Após a breve contextualização histórica do setor de tecnologia da informação no Brasil, o presente capítulo dedica-se a discutir algumas características dos trabalhadores e do trabalho no setor de TI, mais especificamente do segmento de desenvolvimento de

software, mostrando como se relacionam a um contexto do trabalho que demanda flexibilidade e engajamento e suscita novas formas de controle, modelando um tipo específico de subjetividade.

3.1 O PERFIL DE TRABALHADOR DEMANDADO PELO SETOR DE TI E A MOBILIZAÇÃO DOS ATRIBUTOS PESSOAIS

De modo geral, com as transformações do capitalismo nas últimas décadas, os processos de seleção e recrutamento de trabalhadores passaram a privilegiar as avaliações sobre as qualidades pessoais e as habilidades do sujeito em se relacionar com os colegas de trabalho. Além do conhecimento técnico, são exigidas competências que extrapolam o âmbito da instrução formal, tais como: a polivalência, a flexibilidade e a capacidade de se adaptar às situações (BOLTANSKI; CHIAPELLO, 2009), permitindo concluir, desta forma, que, no exercício do trabalho, exige-se a conjugação dos saberes técnicos, relacionados ao “saber fazer”, como o “saber-ser” (IEGER; BRIDI, 2014). Tais exigências, em muitos casos, demandam um nível elevado de comprometimento e de engajamento subjetivo do trabalhador, o que pode levar a um aumento da intensidade do trabalho e adoecimento físico e mental.

Assim sendo, a tendência geral é de que a seleção esteja pautada em qualidades pessoais e subjetivas, privilegiando a autonomia, a comunicação, a maleabilidade e a abertura para os outros, a polivalência, a qualificação. Inicialmente, esse processo analisa os critérios mais gerais, como idade, sexo, escolaridade e lugar de moradia. Posteriormente, avalia as condições psicológicas básicas, destinadas a analisar a adaptabilidade, agilidade, memória, capacidade de enxergar as cores e de empregar o conhecimento teórico na prática, para que então seja realizada uma entrevista com um psicólogo, visando avaliar a motivação, a capacidade de se comunicar, o equilíbrio emocional e, principalmente, a capacidade de resistir ao estresse decorrente da organização produtiva pautada no *just in time*, na polivalência, na aptidão para o trabalho em equipe e no senso de responsabilidade do candidato à vaga de trabalho (BOLTANSKI; CHIAPELLO, 2009).

No setor de TI, especificamente, observa-se que, na maioria das empresas, o trabalho é realizado em equipes, fazendo-se necessário mobilizar as propriedades humanas, como os afetos, o senso moral e a capacidade inventiva a serviço da busca por

lucros. Ao ser questionado sobre quais são as qualidades necessárias para permanecer em sua atividade, José enfatizou a necessidade de saber se relacionar bem com os colegas de trabalho, demonstrando que a confiança entre os membros é essencial para o exercício do trabalho em grupo:

Hum, tem basicamente para mim, a principal [qualidade] é ter um bom relacionamento. Isso é importante porque as pessoas precisam confiar em você, saber que você é uma pessoa acessível. Você está aí para ajudar, se elas precisarem. Mostrar que você se importa, que você se preocupa com elas, isso é uma coisa importante (José, 37 anos, analista sênior).

Outra situação recorrente na seleção, é a preferência por pessoas mais jovens na seleção. Isso ocorre devido a uma visão socialmente construída de que os jovens são mais maleáveis, possuem energia para provar a competência, além de representarem menores custos de contratação em relação aos trabalhadores mais velhos e mais experientes, geralmente mais contestadores (BOLTANSKI; CHIAPELLO, 2009).

Embora o setor de TI usualmente não se limite ao conhecimento teórico e técnico baseado na educação formal, as empresas instaladas na cidade de São Carlos/SP aproveitam-se da mão-de-obra em formação, oferecendo estágios com remuneração mais baixa do que aquela paga aos trabalhadores contratados por regime CLT ou pessoa jurídica, com o discurso de que “preparam para o futuro”. Em contrapartida, os estudantes das universidades públicas e do instituto federal desejam a contratação como estagiários para que, no futuro, possam garantir a própria empregabilidade.

Neste sentido, ao ser questionada sobre o motivo de ter escolhido o estágio atual, a entrevistada Eliana manifesta em seu relato o interesse em permanecer nesta área, o desejo de ter um futuro no setor de TI, sendo necessária a experiência para poder encontrar futuramente uma vaga mais vantajosa para ela. Destaca ainda que, além dos conhecimentos técnicos obtidos, tenta aprender tudo o que pode com o gerente que a supervisiona, não apenas assuntos voltados para programação, como também a gestão de projetos e a organização do trabalho, ampliando desta forma a sua empregabilidade:

[Sobre o motivo de escolher o estágio em TI.] A questão de experiência, eu escolhi esse trabalho por questão de experiência. Meu chefe também uma pessoa da área, então eu tento pegar muito do que ele tem, não só de programação, de gestão de projetos, ele está muito focado em organização do trabalho, e como eu quero construir carreira nisso (eu

desenvolvo essas competências), para eu conseguir uma vaga melhor (Eliana, 21 anos, estagiária em TI).

Mesmo sabendo do caráter subjetivo dos motivos para a escolha de uma profissão ou ocupação, nota-se que a escolha de seguir uma carreira em tecnologia da informação é influenciada pela demanda do mercado de trabalho. Além disso, os estudantes de graduação que escolhem carreiras como ciência da computação, sistemas de informação, engenharia da computação trabalham desde os anos iniciais do curso, demonstrando que há uma rápida absorção pelo mercado de trabalho (IEGER; BRIDI, 2014).

A constante elevação dos níveis de qualificação para as pessoas que ingressam no mercado de trabalho, alimentada por um discurso empresarial que estabelece um ambiente de competitividade generalizada, bem como a exigência por um aprimoramento contínuo faz com que os trabalhadores sintam a necessidade de atualizar incessantemente seus conhecimentos. No entanto, a exigência por aperfeiçoamento e aprendizagem constante, que tem o intuito de manter um sujeito mais eficaz e envolvido no trabalho (LAVAL; DARDOT, 2016), pode favorecer o desgaste, o estresse e o adoecimento do trabalhador.

A respeito da necessidade de qualificação contínua, Davi afirma que, para se manter no cargo ocupado, precisa se estar atualizado sobre as tecnologias e encontrar novas soluções para os problemas que surgem, uma vez que os sistemas estão cada vez mais automatizados e são capazes de realizar atividades repetitivas:

É, eu sinto que, é, a gente cada vez mais deve estar atualizado com as tecnologias mais recentes, não só fazer o nosso trabalho, mas sempre tentar melhorar em alguma coisa, ser criativo, trazer novos paradigmas para melhorar as coisas, porque eu sinto que cada vez as coisas são mais automatizadas, então muitos trabalhos repetitivos acabam perdendo, não sendo tão importantes. Os próprios sistemas cada vez mais autônomos, os próprios sistemas têm autonomia de fazer sozinho, a gente tem que tá estudando para fazer coisas não repetitivas, coisas que a gente pode melhorar de forma geral (Davi, 27 anos, analista de suporte).

Outra entrevistada, Eliana, destaca que é importante ter autocrítica e ser capaz de reconhecer as próprias limitações, como, por exemplo, não dominar uma linguagem. O trabalhador deve estar, portanto, sempre preparado para aprender algo novo, afirmando que não é aconselhável ter a sensação de que “sabe tudo”, o que poderia arruinar a

carreira, destacando que esta exigência de estar em processo de aprendizado constante é paradoxal: de um lado, abre oportunidades de trabalho, porém, de outro, é assustador, porque nunca parece ser o suficiente:

Acho que vai de cada um, tem que ter o pensamento lógico, mas, acima de tudo, paciência, porque as coisas não ficam prontas na hora, você tem que gostar do que está fazendo. Tem que querer estudar, tem que falar “eu não sei”. Isso é maravilhoso e assustador ao mesmo tempo. Não só conhecimento técnico. Tem gente que ficou estudando por anos uma linguagem, mas caiu, você tem que ser flexível e dinâmico, correr atrás sempre (Eliana, 21 anos, estagiária).

Neste sentido, é a fala de Breno, gerente de TI, que embora tenha se formado em ciência da informação, passou por posições de estagiário, coordenador de equipe até chegar a posição de gerente, reconhece as limitações do seu curso de graduação, tendo em vista que sua formação era voltada para o meio acadêmico, e que, devido ao incentivo dado pela empresa, pôde desenvolver habilidades até então desconhecidas, passou por cursos, recebeu ajuda de custo para compra de livros, contou com a tutoria de um antigo gerente e se mantém atualizado e lendo blogs sobre o tema de gestão:

Minha graduação é bem estranha, ela é bem voltada para o acadêmico, não ensina muito a gestão, muita coisa eu aprendi com o meu gerente. É muito na tentativa e erro, a gente tem uma verba para livros, eu gosto muito de blogs, artigos e eventos, eu fiz curso presencial, tem todo um estudo. Eu era um daqueles “nerdão”, no porão, no escuro, ouvindo eletrônico (Breno, 27 anos, gerente de TI).

Ainda neste sentido, Thiago, que também ocupa a posição de gerente, salienta que precisa estar constantemente em aprendizado. Por esta razão, faz referência, em sua fala, da necessidade de estar sempre lendo e buscando informações sobre como melhorar o desempenho dos membros de sua equipe. Destacou, posteriormente, na entrevista que considera ser cansativo este aprendizado constante e, por este motivo, vem se perguntando sobre a permanência no cargo hoje ocupado:

Tem sido um desenvolvimento contínuo desde então. Eu leio todo dia, eu aprendo muito sobre isso. Hoje, a gente tem muita gente falando sobre isso, as pessoas precisam estar motivadas, com os objetivos alinhados. Isso gera sinergia e resolve melhor os problemas, a gente não pensa como a gestão fordista. É um aprendizado contínuo, eu fiz alguns cursos, eu fiz uma pós-graduação, algumas coisas de gestão de pessoas,

acho que o dia a dia ajuda a aprender (...). A necessidade de estar sempre atualizado é cansativa (Thiago, 33 anos, gerente de softwares).

A respeito dos quadros superiores, cujas as tarefas envolvem o gerenciamento de equipes distintas, deve-se levar em conta a necessidade de polivalência no desempenho de competências técnicas, gerenciais e relacionais, uma vez que diante de um problema os profissionais devem interferir e utilizar seus conhecimentos técnicos (MOSSI; BRIGI, 2011). Com relação à polivalência, ao ser questionado sobre qual é a sua função na *startup* em que é sócio, Carlos informa que é um “Severino”, isto é, faz referência ao personagem que se ocupava em múltiplas funções no lugar onde trabalhava, destacando que, embora tenha conhecimento técnico sobre o desenvolvimento de softwares, é responsável por coordenar as equipes e garantir a qualidade nas atividades executadas pelos demais funcionários:

Tem a função Severino? Eu coordeno os times de desenvolvimento, eu mais coordeno que desenvolvo hoje. A gente tem três áreas de desenvolvimento, a gente desenvolve web, a gente tem um parceiro de barragem, a gente está na usina de Belo Monte aqui, a gente tem uma área que é a *vision*, que a gente está trabalhando com uma cadeia de restaurantes, tentando evitar roubos, detectar quando o funcionário não bate no sistema (Carlos, 27 anos, sócio de uma *startup*).

Enfatiza-se que, no exercício da atividade laboral destes profissionais, é essencial o conhecimento técnico, que continuamente precisa ser atualizado. Entretanto, com o passar do tempo, novas habilidades passam a ser exigidas, principalmente, a comunicação com os colegas de trabalho e com os clientes, havendo, portanto, a associação das capacidades técnicas às características pessoais.

O setor de TI é marcado pela rotatividade da mão-de-obra, o que justifica também a necessidade de os trabalhadores se manterem atualizados, de forma a garantirem sua empregabilidade (LIMA; OLIVEIRA, 2017). As empresas buscam, por meio de seus gerentes, entender quais são os objetivos pessoais dos membros, visando alinhar os objetivos das pessoas aos objetivos da empresa, o que produz maior engajamento do trabalhador. Desta maneira, Thiago, que é líder de um grupo, precisa realizar conversas mensais individuais com os seus membros do time. O entrevistado afirma que já reparou que, quando ocorre algo incomum na vida das pessoas, isso se reflete na qualidade do trabalho:

É em equipe, eu monitoro, faço um trabalho de gestão de pessoas e gestão de tecnologia também. Além de saber o que a gente tem que fazer de entrega de valor, eu tenho que saber quais são os objetivos do time e quais são os objetivos das pessoas, a gente tem que alinhar os objetivos das pessoas com os da empresa, a gente acredita que é isso que engaja. Se os objetivos não estiverem alinhados, elas vão buscar outros trabalhos. (...) A gente fala um pouco sobre os momentos das pessoas, inclusive para entender o quanto a pessoa vai continuar na empresa ou não. O mercado da tecnologia é muito quente, então as pessoas não se apegam muito aos lugares, elas vão onde tem tecnologias que elas gostam e ambiente que elas se encaixam (Thiago, 33 anos, analista de softwares).

Ainda a respeito da rotatividade do setor, Breno demonstra interesse em buscar por outras oportunidades de trabalho, porém, devido ao fato de ocupar um cargo relacionado à gestão, reconhece a necessidade de se organizar para evitar que a empresa em que trabalha seja prejudicada. Além disso, é possível notar que há uma certa resistência em deixar a empresa. Isto se deve ao fato de ter acompanhado e participado da expansão do empreendimento, demonstrando que o trabalhador “vestiu a camisa” da empresa e se dedicou para obter o sucesso:

Eu não acho que vou ficar na [nome da empresa em que trabalha] por mais cinco anos. Não sei se eu quero ficar nessa área de marketing, eu gosto de criar e construir times. Daqui a dois anos, já começo a migração, o cargo em que estou é um cargo em que a rotação é pequena (Breno, 27 anos, gerente de tecnologia de informação).

De acordo com as características do trabalho em TI elencadas neste subcapítulo, nota-se que o trabalho passa a exigir mais do que o conhecimento técnico. As habilidades pessoais e relacionais dos trabalhadores também são levadas em conta, o que se aproxima do que Dejours (2003) chamou de “investimento subjetivo aumentado”.

3.2 AS ESTRUTURAS DE CONTROLE, A AUTONOMIA E A FLEXIBILIDADE

Foucault (2007) analisou as sociedades disciplinares, reconhecendo que o capitalismo industrial utilizou modelos e saberes já constituídos. Desta forma, ao se observar os dispositivos disciplinares do modelo taylorista, nota que as operações de trabalho seguem um regime disciplinar, no qual ocorre o controle direto do tempo e dos movimentos do corpo. Não só isso. Com a implementação da tecnologia informática,

pode-se dizer que o poder disciplinar passa a incidir concomitantemente sobre cada indivíduo e sobre conjunto de pessoas, aperfeiçoando o controle disciplinar, e possibilitando o surgimento do controle do engajamento, que permite a modulação do uso do tempo, do espaço e do engajamento subjetivo. Neste último tipo, o próprio assalariado é responsável por obrigar-se a cumprir a sua atividade de trabalho, no momento em que quiser, não sendo necessária uma hierarquia disciplinar física. Ademais, o engajamento subjetivo assume um caráter emancipador ao oferecer acesso a bases de informação e conhecimento, ampliando, supostamente, as possibilidades profissionais (ZARIFIAN, 2002).

Há uma recusa atual às relações entre dominantes e dominados, à organização hierarquizada e ineficiente da administração autoritária, deixando de exigir que os trabalhadores sejam meros executores de ordens e regras e passa-se a privilegiar os trabalhadores que apresentam o comportamento empreendedor e autônomo em relação à tarefa funcional, permitindo concluir que existe o deslocamento da coerção externa para a interioridade das pessoas, destacando a importância das motivações ligadas ao prazer no trabalho (BOLTANSKI; CHIAPELLO, 2009; EHRENBURG, 2010).

Deste modo, a nova abordagem de controle substitui a gestão empresarial autoritária por grupos de trabalho semiautônomos, responsabilizados pela organização do trabalho confiado ao grupo, prestigiando a autogestão e criatividade dos trabalhadores engajados, reduzindo o controle hierárquico realizado pelos supervisores, incumbindo os líderes de transmitir a visão e obter a adesão dos demais, o que gera a confiança entre os membros da equipe, além de transferir os custos elevadíssimos do controle, repassando o peso da organização do trabalho para os assalariados (BOLTANSKI; CHIAPELLO, 2009).

Isso permitiu que o controle do trabalho passasse a associar fatores internos, tais como a hierarquia e as metas a serem alcançadas pelo projeto, com fatores externos, exemplificado pelas ferramentas eletrônicas, telefonemas, mensagens e e-mails (POTENGY, 2006; OLIVEIRA; PIRES; MARTINS, 2017). Entretanto, muitas vezes, os trabalhadores não reconhecem como trabalho o fato de atenderem a um telefonema ou responderem alguma mensagem sobre o trabalho quando estão em um momento de folga ou lazer.

Pode-se apresentar como exemplo desta naturalização, a fala do entrevistado José, ao responder enfaticamente que não trabalha após o fim de expediente. Porém,

posteriormente, ele diz que em alguns casos responde mensagens, demonstrando uma minimização ou naturalização dessas ocorrências. Esta, possivelmente, foi uma estratégia (aparentemente retórica) desenvolvida pelo trabalhador para evitar o sofrimento decorrente de estar constantemente envolvido pelo trabalho:

Não, eu aprendi a separar. Dentro das minhas oito horas de trabalho, eu organizo minhas atividades. Se eu não conseguir cumprir, eu posso deixar para o outro dia, não vai me prejudicar. Eu já deixo tudo encaminhado, se tiver que falar com alguém para continuar, eu tento deixar o máximo, mas na maioria das vezes eu deixo organizado (...). Sim, telefonema não tanto [sobre ser acionado para situações de trabalho em momentos de folga], mas entre o meu time mesmo, pessoal do outro time também, é mais por Skype que e-mail. Deu algum problema, se me ligarem, eu vou até a empresa, de final de semana também. Se um funcionário me mandar mensagem para alguma coisa, eu já corto, não trabalho de fim de semana, liga para o *service desk*,⁶ tem gente que não fez isso (José, 37 anos, analista de sistemas).

Há, contudo, aqueles trabalhadores que identificam que o ato de responder uma mensagem do trabalho fora do horário comercial significa ainda estar trabalhando, contudo buscam transmitir a impressão de que não se incomodam com isso, utilizando o bom o humor ao tratar desta questão. Neste cenário em que não há separação entre vida pessoal e trabalho, o discurso empreendedor de que os sacrifícios serão recompensados com o sucesso do empreendimento pode gerar sobrecarga física e mental. Além disso, se o empreendimento não for bem-sucedido, talvez este trabalhador se sinta responsável e frustrado em sua carreira e em sua vida pessoal, como sujeito e como profissional:

Sim, eu não tenho muito esse negócio, esse horário de responder, tanto que é que a gente estava brincando esses dias, na sexta feira, tem um funcionário que trabalha remotamente, mandou mensagem perguntando como é que resolvia um problema, aí eu brinquei: “não sei quem é pior: você que me manda mensagem na sexta ou eu respondendo” (Carlos, 27 anos, sócio de uma *startup*).

Outra peculiaridade que deve ser apreciada é que Carlos é solteiro e não tem filhos, o que de algum modo livra o entrevistado de cobranças de cunho familiar. Outro entrevistado, Thiago, observa que não separa a sua vida pessoal da profissional, e tenta justificar esta atitude exemplificando que consegue, durante o horário de expediente,

⁶ Service Desk: se refere à centralização dos serviços de suporte e manutenção de uma empresa, visando maior controle sobre as soluções para as falhas.

resolver questões da sua casa em construção e marcar um churrasco com os amigos. Afirma que sua esposa fica incomodada quando os dois estão juntos assistindo a um filme e ele passa a responder mensagens do trabalho. Além disso, Thiago relata que está se esforçando para evitar o acesso às informações que recebe constantemente no celular. Durante a entrevista, chega a mostrar um aplicativo que conta com um banco de dados sobre os problemas apresentados na plataforma da empresa em que trabalha:

Eu não separo minha profissional da minha vida pessoal, eu teria que separar tudo. Eu mesclo e o meu pessoal interfere no meu profissional. Teve uma viagem que eu passei o tempo todo do primeiro dia no *slack*⁷. Não, foi por opção minha, eu não separo trabalho e vida pessoal. Ao mesmo tempo que me prejudica, me dá benefícios, a gente está resolvendo problemas da casa que estamos construindo, então eu posso resolver durante o horário de trabalho, se eu separasse, eu não poderia resolver (Thiago, 33 anos, gerente de softwares).

Além disso, Thiago chegou a narrar a sua rotina diária antes de ir para o trabalho. O entrevistado procura informações sobre o que ocorreu na noite anterior, buscando detectar os problemas apresentados pelo aplicativo, que é o produto da empresa. Chega ao ambiente de trabalho com algumas soluções em mente, razão pela qual, se levasse em conta este tempo que dedica ao trabalho no ambiente doméstico, trabalharia muito mais que oito horas diárias:

Eu acordo, leio o resultado do relatório e e-mail, eu vejo o *slack*, vejo se tem alguma coisa que eu perdi, algo na noite anterior. Os horários de pico são o almoço e o jantar. Umás oito horas. Se eu for mais cedo, vai ser umas sete, aí eu leio, vejo os números, vejo se batemos metas, eu chego na empresa já com vários direcionamentos na cabeça. Se eu contar esse período em casa como hora extra, eu faço mais (Thiago, 33 anos, gerente de softwares).

Na época em que foi entrevistado, Thiago estava de férias e recebeu a recomendação de seu chefe para não acessar ou responder às questões de trabalho durante o seu período de folga, uma medida da empresa para evitar que os funcionários sofram com problemas de saúde. Contudo, por diversas vezes o entrevistado relatou que as exigências da empresa por resultados são assustadoras:

⁷ *Slack* é um software que centraliza em uma só ferramenta o envio de mensagens, além disso, permite a organização em canais por temas, impedindo que os assuntos sejam desviados. Disponível em: <https://slack.com/intl/pt-br/features>.

Agora eu estou de férias compulsórias, por conta de ter umas pessoas *burnoutadas*. A empresa diz: “tire as horas extras, fique fora durante as férias, não interaja com o seu time, se não o seu time não vai entender que você está de férias”. Tem um discurso muito pronto, mas em contrapartida, tem muitas cobranças (Thiago, 33 anos, gerente de softwares).

Quando Thiago utiliza o neologismo “burnoutadas” para qualificar alguns colegas de trabalho, refere-se, de maneira muito naturalizada, à síndrome de *burnout*. Este termo em inglês pode ser traduzido como “esgotamento profissional” e está associado ao investimento excessivo do aparelho psíquico para alcançar metas irrealizáveis e, portanto, é uma condição de saúde diretamente relacionada ao trabalho. Para trabalhadores que sofrem desse mal, as partes do tempo que não são dedicadas ao trabalho geram mal-estar físico, dor de cabeça e angústia, sensações semelhantes às encontradas em dependentes químicos. Muitas das vezes, os trabalhadores se consideram culpados pelo esgotamento (GAULEJAC, 2005).

É interessante perceber, através do relato, que existe um discurso “pronto” por parte da empresa que parece demonstrar preocupação com situações e práticas de trabalho que favoreçam o adoecimento, sobretudo o *burnout*. Contudo, no dia-a-dia de trabalho, as pressões por resultados inalcançáveis e o ritmo acelerado de trabalho contribuem para o estresse dos trabalhadores. Enquanto o discurso pregado pela empresa é o “politicamente correto”, as práticas favorecem o esgotamento profissional. Discursos e práticas não se alinham, e o trabalhador é responsabilizado, inclusive pelo próprio adoecimento. O despojamento com que o entrevistado fala sobre os trabalhadores “burnoutados” indica que situações de adoecimento psicológico na empresa em que trabalha não são incomuns.

Deve-se levar em conta que o controle sobre o trabalhador não se restringe ao estabelecimento de metas e resultados por parte da empresa, mas envolve o monitoramento e supervisão que são, em muitos casos, realizados também pelos clientes. A relação com os clientes é uma importante causa de estresse para muitos dos entrevistados. Em consonância a isto, Carlos informa que não gosta de realizar o atendimento direto com clientes, tendo em vista que tem dificuldades em lidar com a inconstância deles. Diz que parece que não sabem o que querem e não levam em conta a

experiência do desenvolvedor para propor a melhor solução ao problema que visam evitar ou corrigir:

O cliente em geral, o Mateus é muito receptivo, eu sempre falo não, porque o cliente nunca sabe o que ele quer, mas a solução nunca é muito clara. Eu falo: “qual é o seu problema?” Não quero parecer prepotente com a fala, o jeito que as pessoas pensam que é a melhor solução, não é a melhor solução (Carlos, 27 anos, sócio de uma *startup*).

Dentre as medidas para evitar cobranças excessivas dos clientes, Eliana diz que, na empresa em que trabalha, existe uma política de filtragem, que busca conciliar aquilo que o cliente deseja com aquilo que é possível realizar. Além disso, no momento de fechamento do contrato, a empresa em que trabalha já garante uma margem de discricionariedade, permitindo que os desenvolvedores possam optar pela linguagem que consideram mais adequada à demanda do cliente. As referidas alternativas buscam poupar problemas futuros, bem como reduzir o possível estresse para o trabalhador que poderia gastar mais tempo para refazer uma tarefa:

[Na empresa em que trabalha] A gente tem a política de receber o que o cliente quer, se alinhou a imagem da minha empresa ou não. As pessoas fora da TI acham que é muito fácil, muito simples, mas estas questões podem ser solucionadas pela gestão, por um contrato bem definido (Eliana, 21 anos, estagiária).

Em resposta à crise do capitalismo, ocorreu a endogeneização das reivindicações de autonomia e de responsabilidade que eram consideradas subversivas, tornando-as valores fundantes da nova ordem industrial. Assim, a adesão dos trabalhadores decorre da melhoria das condições de trabalho, da exigência de criatividade para o exercício das tarefas e da possibilidade de executar as tarefas em horários flexíveis, além das vantagens personalizadas, responsáveis por individualizar as condições de trabalho e as retribuições. Devido à flexibilidade, baseada na transformação profunda da organização do trabalho e das técnicas utilizadas na organização do trabalho em rede, as incertezas do mercado foram transferidas para os assalariados e subcontratados (BOLTANSKI; CHIAPELLO, 2009).

A nova morfologia social do trabalho busca deslegitimar a hierarquia, a autoridade formal, oaylorismo e afastar a perspectiva de um trabalhador permanecer durante toda a carreira numa mesma firma, reintroduzindo critérios de pessoalidade e

relacionamentos pessoais, de modo a destacar as motivações que liguem a realização do trabalho com desejo e prazer (BOLTANSKI; CHIAPELLO, 2009). Deste modo, a ampliação da jornada de trabalho, o aumento das incertezas sobre a contratação e a variabilidade da remuneração em razão do envolvimento do *self* são condições que favoreceram duas formas de crise para o trabalhador, que deve ser visto como uma empresa que vende serviços para o mercado (LAVAL; DARDOT, 2016): a de sociabilidade, que se refere a troca metabólica entre o homem e os outros homens, e a de auto referência pessoal, que consiste na incapacidade de reconhecer-se (ALVES, 2011b).

A respeito da incapacidade de se reconhecer enquanto ser individual, decorre da necessidade constante de se adaptar em razão das exigências do capital, da necessidade de estar em rotatividade, uma vez que os profissionais que permanecem por longos períodos de tempo na mesma empresa são vistos como tradicionais e antiquados. Além disso, os trabalhadores devem estar sempre em mudança e em aprendizado, o que gera desgaste físico e emocional. A possibilidade de crise de sociabilidade decorre da necessidade de estar pronto a qualquer momento para realizar o trabalho, da impossibilidade aproveitar integralmente o final de semana com os familiares ou mesmo do fato de realizar o trabalho em home office, estar em casa e não poder aproveitar a convivência dos entes.

Em relação à flexibilidade do horário de entrada e saída do trabalho, os profissionais demonstraram considerá-la uma vantagem, enfatizando o sentimento de liberdade trazido, além da possibilidade de trabalho em tempo parcial, que chama a atenção particularmente das profissionais que são mães (BOLTANSKI; CHIAPELLO, 2009). O entrevistado Paulo chegou a contar uma situação na qual não pôde ir ao trabalho no horário costumeiro por ter que resolver alguns problemas pessoais. Como já havia conversado com o seu supervisor sobre o atraso, foi autorizado a realizar o trabalho no final de semana, evitando o desconto de um dia de trabalho:

Existem casos, quando está apertado, algum superior meu pede, e outros casos, vamos supor que faltei algum dia da semana para resolver alguns problemas pessoais, vamos colocar assim, não vamos colocar problemas médicos. Nesse caso, comunicando o meu superior, é, comunicando ele, é possível. No dia que não fui, não bati o meu dedo, ele consegue ajustar no fim de mês. No sistema de controle de ponto, ele reconhece, mas sem bater o dedo. Neste caso é possível também (Paulo, 27 anos, analista de testes).

As novas formas de organização do trabalho e gestão geram maior autonomia para as equipes e para os indivíduos, privilegiam a polivalência, geram a mobilidade pelos grupos de projeto e unidades descentralizadas, o que contribui para a instabilidade dos coletivos de trabalho (DARDOT; LAVAL, 2016).

Tendo em vista que a expansão do pensamento gerencialista, de um lado, garante a liberdade para a realização de tarefas, por outro, passa a exigir a disponibilidade permanente para alcançar os resultados estabelecidos, ampliando a porosidade entre tempo de trabalho e tempo de não trabalho, ou seja, há colonização do espaço/tempo íntimo com preocupações profissionais, também denominada como troca metabólica entre espaço/tempo de vida e espaço/tempo de trabalho (GAULEJAC, 2005; ALVES, 2011b). Neste sentido, as empresas acabam abrindo mão do controle rígido das jornadas, preocupando-se mais com os resultados apresentados. Isso permite concluir que as modificações da estrutura do trabalho foram radicais, uma vez que alteraram a materialidade do trabalho, a subjetividade do trabalhador, a relação entre materialidade e subjetividade (ANTUNES, 1999; ALVES, 2011b).

Sendo assim, é comum que os trabalhadores considerem uma vantagem a flexibilidade do trabalho em relação a horários e jornadas. A fala de Lara compactua com este pensamento, mesmo que, não raras as vezes, tenha que trabalhar durante o fim de semana em qualquer lugar com acesso à internet e não receba pelas horas extras, mesmo sendo contratada pelo regime de CLT:

Então, como eu te falei, é flexível. Tem dia que você trabalha menos, mas tem dia que tem trabalhar no sábado por Skype. Eles deixam solto assim esta questão de bater ponto, mas quando precisa, não recebe hora extra (Lara, 24 anos, analista de dados).

Embora o uso das novas tecnologias torne o trabalho menos físico, possa aumentar a autonomia do trabalhador e sua remuneração, o trabalhador fica mais exposto à pressão por demanda e prazos, há o aumento da necessidade de atenção, concentração e vigilância, o que gera pressões psicológicas. Além disso, as novas tecnologias da informação ampliam o controle das realizações dos trabalhadores, naturalizando as intervenções do trabalho em momentos que deveriam ser de folga, o que intensifica o trabalho (BOLTANSKI; CHIAPELLO, 2009).

A respeito da disponibilidade permanente para o trabalho, Davi destaca que se incomoda quando está de plantão, destacando que este é um dos problemas do seu

trabalho, tendo em vista que, independente do horário e da data, diante de um acionamento de cliente, deve resolver o problema relatado:

O problema são os plantões, que acabam acionando a gente nos horários em que está descansando, nos momentos de lazer, enfim tendo sua própria vida pessoal. Do plantão é basicamente assim: tem um celular do plantão, a gente reveza entre os integrantes do time, cada semana um integrante fica com o celular. Tem uma área da empresa que recebe ligações de clientes relatando problemas. Se esta área identifica que são problemas da minha área, eles ligam para mim. Não tem horário para pode ser natal, jantar de família, na virada do ano novo (Davi, 27 anos, analista de suporte).

A ideia de autonomia no trabalho, além de compreender certa “liberdade” e autogestão no uso do tempo, também envolve a flexibilização dos usos dos espaços de trabalho, o que, no caso dos profissionais pesquisados, é possibilitado pelas próprias tecnologias informacionais que desenvolvem. O trabalho com ferramentas informatizadas deixa de exigir, ao menos em tese, um local fixo para sua realização, havendo a possibilidade de ser exercido em qualquer ambiente, desde que exista um computador e internet disponível, independentemente do modo de contratação.

Assim, passa-se a permitir que o trabalho não seja realizado apenas na sede do empregador, sendo possível constatar a realização do trabalho em qualquer ambiente. O entrevistado Davi afirma a existência da possibilidade de realizar, de maneira pontual, o *home office* na empresa em que atua, contudo afirma que é necessário obter autorização para que isto ocorra. Um exemplo disso é quando, no dia anterior, tenha sido necessário o dispêndio de maior dedicação para o cumprimento de uma meta, no qual os trabalhadores envolvidos ficaram até mais tarde na empresa:

Acaba sendo da empresa, alguns chefes dão mais flexibilidade para fazer *home office*, não todo dia, mas eventualmente, se estiver cansando, ou, por exemplo, foi acionado na madrugada anterior, e trabalhou até tarde. Aí eles costumam liberar para trabalhar no dia seguinte em casa (Davi, 27 anos, analista de suporte).

Quando se fala em *home office* (ou teletrabalho), é preciso destacar que as mulheres, principalmente, enfrentam maior dificuldade em definir os espaços e tempos de trabalho no ambiente doméstico, em razão da divisão tradicional do trabalho doméstico dos sexos, enquanto os homens conseguem, em sua maioria, preservar a identidade da

atividade produtiva, principalmente os solteiros e os casados sem filhos. Além disso, pesquisas indicam que o *home office* favorece a solidão, a falta de sociabilidade real e o medo de “ser esquecido” no que se refere às chances de promoção (POTENGY, 2006; OLIVEIRA; PIRES; MARTINS, 2017).

Constata-se, assim, a dificuldade por parte de alguns entrevistados em trabalhar em casa. Mateus expôs a sua dificuldade em realizar o trabalho no ambiente doméstico, o que é permitido em algumas situações por sua empresa, como no caso de hora extra no final de semana. O entrevistado constata que encontra dificuldade para se concentrar em casa, demonstrando a preferência por trabalhar no ambiente da empresa mesmo nos dias em que poderia trabalhar de casa:

Eu não me acostumo, não me acostumei a trabalhar em casa, sempre uma sensação estranha trabalhar em casa. Parece que tem mais distrações. Sei lá...o resto da casa está fazendo outras coisas, tem tevê ligada, barulho da rua, então é diferente. Quando eu vou para o escritório, é como se minha mente virasse uma chave: agora você vai trabalhar. É difícil entrar no modo trabalho aqui em casa, tanto que, em um projeto anterior, me pediram para fazer hora extra no sábado, daí eu preferi ir na empresa, lá com minhas coisas, do que trabalhar na minha casa. Nesse dia não era sobreaviso, era hora extra mesmo, teve adicional e tal (Mateus, 30 anos, analista de sistemas).

Mesmo no interior do espaço da empresa, pode ocorrer a variação de locais para realizar o trabalho. No caso de Eliana, ela já chegou a trabalhar na cozinha da empresa, por entender que seu trabalho é criativo e, portanto, precisa estar em movimento para que fique mais inspirada, dizendo que a rotina prejudica o seu rendimento. Entretanto, observa-se que a verdadeira razão do incômodo sentido pela trabalhadora é saber-se controlada diretamente, o que gera um sentimento de incapacidade de realizar a atividade que lhe foi proposta:

[Sobre já ter trabalhado até na cozinha da empresa] Eu fico muito ansiosa com pessoas perto de mim, eu me sinto super vigiada. O meu processo é mais criativo, eu não gosto de rotina, eu fico muito desmotivada (Eliana, 21 anos, estagiária).

Pode-se mencionar a inversão política ocorrida ao se preterir as garantias pela autonomia das pessoas e das organizações, influenciando no enfraquecimento do controle hierárquico e na valorização das habilidades individuais, transformando o mundo do trabalho na configuração de instâncias individuais conectadas em rede (BOLTANSKI;

CHIAPELLO, 2009). Por esta razão, destaca-se que, na execução dos projetos, nem sempre o trabalhador está em uma equipe localizada na mesma sede da empresa. É comum que as equipes sejam formadas por indivíduos de diferentes países que se comunicam para realizar os acertos do que deve ser executado individualmente, demonstrando a atuação individual conectada em rede:

Agora eu estou em outro projeto que tem na minha equipe...só tem eu aqui no Brasil, as outras pessoas estão ou na Índia ou nos Estados Unidos, apesar de ter outras pessoas aqui no Brasil que estão na mesma conta, mas não estão no mesmo time (Mateus, 30 anos, analista de sistemas).

Demonstrando o caráter individual do trabalho e com a conexão em rede, Mateus informa que, atualmente, o time do qual faz parte é composto por pessoas de diferentes países, expostas a condições do trabalho muito distintas. Relata que um dos membros da equipe não possui horário de almoço, e já chegou a ofender os colegas de trabalho, chamando-os de “vagabundos”, por se ausentarem do trabalho por uma hora para fazerem a refeição. A realização da pausa, que é garantida pela legislação brasileira, causa desconforto para o entrevistado, uma vez que o comentário do colega o fez se sentir insatisfeito, gerando um desgaste por não ser reconhecido pelo trabalho realizado, sentindo-se pressionado a abrir mão do descanso intrajornada, o que geraria uma precarização do seu trabalho, tendo em vista que as empresas inseridas no mercado global estão sempre em busca de redução de custos de mão-de-obra, gerando o sentimento de que, a qualquer momento pode ser substituído por outro trabalhador, de um país com proteção trabalhista mais branda.

A questão da autonomia foi considerada pelos entrevistados um dos elementos determinantes na fase de escolha da profissão, bem como uma das características necessárias para o indivíduo se manter no setor de tecnologia da informação, o que se ilustra com o seguinte trecho da entrevista de José:

Criatividade, bastante, e também adaptabilidade. Você tem que ser que nem um camaleão, você tem que se adaptar, você tem que acompanhar as mudanças, você tem que ser fácil, maleável, para que você cresça muito na área e fique muito tempo na empresa, que você faça essa adaptação. Que você também não tenha medo de desafios. Se tem uma coisa que não está acostumado a fazer, vou fazer, não ter medo de fazer (José, 37 anos, analista sênior).

Neste sentido, Thiago também destaca que uma das desvantagens do contrato de trabalho formal é a ausência de autonomia, uma vez que já teve a experiência de ser contratado com pessoa jurídica. Deve-se levar em conta que o cargo hoje ocupado pelo entrevistado é de gerência. Contudo o trabalhador ainda se sente controlado:

Eu mudei muito de opinião, eu já fui PJ. Eu acho que [o vínculo CLT] tem muitas vantagens e algumas seguranças, o seguro desemprego, sindicato para ser amparado minimamente, ele apoia. Tem a questão de plano de saúde e vale alimentação, benefícios que eu não tinha com PJ e hoje tenho como CLT. Eu acho que a desvantagem é o vínculo do trabalho, mas eu que é uma questão de perfil, eu me sentia muito mais livre como PJ, tudo bem que eu tenho cargo de confiança, não preciso bater cartão, mas ainda assim existe uma certa cobrança velada (Thiago, 33 anos, gerente de softwares).

Ao se dedicar ao estudo das condições de trabalho dos quadros superiores de grandes empresas do setor de tecnologia da informação, Rosenfield (2011) destaca um processo de institucionalização da instabilidade, que, por um lado, exalta a mobilidade, o risco, a empregabilidade, o que remete à autonomia e à realização de si no trabalho, visando a combinação entre os projetos da empresa e os projetos de realização pessoal. Por outro lado, apresenta um caráter paradoxal, porque as empresas pagam altos salários com intuito de fidelizar os trabalhadores que agregam expertise e conhecimento.

Devido à necessidade de o trabalhador exercer sua capacidade empreendedora e garantir a própria mobilidade no setor, o indivíduo deve estar preparado para progredir dentro da empresa, estar capacitado para montar um negócio próprio ou abrir um negócio inovador, demonstrando uma busca por progressão infinita. Além disso, percebe-se que os profissionais se sentem envelhecidos, apesar da pouca idade, e cansados para a carreira (ROSENFELD, 2011; PIRES, 2016). Isso se confirma com o relato de Paulo, que considera o atual momento ideal para a progressão da carreira, tendo em vista que já se encontra cansado de realizar as tarefas que desempenha enquanto *tester*, buscando novos desafios para sua carreira e realização profissional:

No meu caso, eu gostaria de assumir a função de analista de negócios, analista de *business*, que é o caminho mais natural. Analista de *business* tem contato com o cliente, vai pegar a documentação e ser responsável por organizar e gerenciar o que o cliente e deixar palpável para o desenvolvimento entender, é o cara que faz o meio campo... Quero trabalhar com isso e isso aí naturalmente é o meu salto, que o pessoal do teste costuma dar mesmo. A gente trabalha com negócios e tem um

conhecimento de negócio, então é natural (Paulo, 28 anos, analista de testes).

Embora diga ser satisfeito com o trabalho, José pretende, no futuro, deixar o emprego atual para se dedicar aos negócios da família, sem, contudo, deixar de desempenhar atividades relacionadas à tecnologia:

Eu falei para alguns amigos próximos que eu não pretendo me aposentar na área que eu trabalho. Minha irmã e minha mãe estão estruturando uma empresa, eu vou assumir toda a parte de tecnologia. Em algum momento, eu vou assumir a empresa, eu e minha irmã. Para uns quinze anos, mais ou menos, o período que vou estar para me aposentar, com mais vinte anos vou estar com 58, trinta e cinco anos para me aposentar. Com essa lei que tem hoje, não se aposenta (José, 37 anos, analista sênior).

Mateus também pretende se manter no setor de tecnologia, razão pela qual, daqui a algum tempo, tentará empreender no setor de TI:

Eu tô nessa pegada de aperfeiçoamento técnico e já até pensei em, talvez, em dez ou quinze anos, abrir uma consultoria para trabalhar com código legado (Mateus, 30 anos, analista de sistemas).

Portanto, se o trabalho pressupõe autonomia, também exige mais adesão pessoal do trabalhador, cuja subjetividade tem sido moldada no sentido de uma inseparabilidade entre êxito pessoal e sucesso profissional. A seguir, segue-se a discussão sobre como os processos de trabalho no setor efetivamente produzem impactos em sua saúde física e mental dos profissionais.

4 SAÚDE E TRABALHO: O CASO DOS TRABALHADORES DO SEGMENTO DE SOFTWARE

Embora as questões relativas à saúde e trabalho dos profissionais de TI já venham sendo discutidas, de forma ampla, nos capítulos anteriores, buscaremos, nesta parte do trabalho, aprofundar algumas delas, colocando uma lente de aumento em alguns temas específicos, como a relação entre os processos de trabalho e o adoecimento físico e mental, a questão do reconhecimento, que incide diretamente sobre a saúde e subjetividade dos profissionais, bem como abordar algumas estratégias e formas de resistência mobilizadas pelos trabalhadores para enfrentar as dificuldades do trabalho e os percalços em uma carreira nessa área.

4.1 O PROCESSO DE TRABALHO E A SAÚDE FÍSICA E MENTAL

Ao debruçar-se no entendimento da organização do trabalho, Dejours (2011c) afirma que esta é composta por, basicamente, dois elementos: a divisão das tarefas, que prescreve o conteúdo das tarefas, e a divisão dos homens, que está voltada para as relações humanas na divisão do trabalho. A depender da organização do trabalho, nota-se que algumas formas são prejudiciais ao funcionamento mental, ao atacarem o desejo do trabalhador, gerando perturbações, sofrimentos e doenças físicas ou mentais, enquanto outras, que não reprimem o funcionamento mental, configuram um terreno para a realização das aspirações pessoais. Assim sendo, ao se tentar explicar a saúde, deve-se levar em conta a realidade do ambiente material, a realidade afetiva e familiar, bem como a vida mental e psíquica, as relações e a realidade social.

O trabalho prescrito envolve o detalhamento das tarefas elementares que devem ser realizadas pelos trabalhadores, atuando como uma espécie de manual de procedimentos, que, na prática, podem ser inaplicáveis. Neste sentido, identificamos na fala de Paulo que sua tarefa prescrita é encontrar as falhas mais críticas nos programas desenvolvidos pela empresa:

Eu sou responsável por encontrar problemas, esse é o meu trabalho, os desenvolvedores, eles testam também, mas o teste deles é muito mais limitado, eles têm menos tempo e eles não tem a formação, aquele

feeling, eles conseguem fazer testes mais pontuais. É esperado de mim testes mais complexos, pegar problemas bizarros, baseados no conhecimento que eu tenho, na minha experiência. Eu sou pressionado para que eu encontre problemas mais críticos, então eu tenho que ter um certo nível de criatividade, de pensar fora da casinha, para justamente poder encontrar essas lacunas no sistema, dificilmente um desenvolvedor vai fazer, justamente esse problema vai evitar que a empresa tome um processo, que alguém consiga burlar de alguma forma (Paulo, 27 anos, analista de testes).

Contudo, existe ainda o trabalho real, que corresponde às tarefas que são efetivamente executadas pelos trabalhadores, para além ou diferentemente da descrição formal do cargo. A atividade de Paulo depende da atuação dos desenvolvedores/programadores, sendo uma das últimas na cadeia de produção de software. Assim, nas situações em que ocorrem atrasos e o prazo de entrega para o cliente está próximo de ser concluído, ele deve exercer a sua capacidade de escolha para priorizar quais os testes que precisam ser realizados, o que resulta no fato de ter que deixar de realizar outros testes:

Eu tenho que ser flexível no ponto de, por exemplo, de trabalhar com prioridades. Então, vamos supor que eu tenha que testar, eu pegue um serviço muito grande para fazer. Eu sei que não vai dar tempo de fazer todos os testes, que está dando muito problema, eu vou ter que pegar todos os cenários, vou ter que selecionar só os mais importantes e conseguir com aquilo. E os outros, paciência! Esse é o tipo de flexibilidade, eu tenho que saber as prioridades e o tempo que eu tenho, então é priorização o tempo todo e também saber dividir as tarefas de *design*, e você tem três dias, uma semana, e eu tenho uma coisa grande para testar, eu tenho que dividir isso em *design* e testar. Eu tenho que pegar meu tempo e saber dividir, quanto tempo eu vou ter para gastar com essa atividade aqui e a outra (Paulo, 27 anos, analista de testes).

Como a fala de Paulo demonstra, o trabalho não se limita à função, que é considerada das mais “técnicas” entre as atividades de TI, de realizar testes. O trabalhador, para cumprir os prazos impostos, precisa fazer escolhas, deixar outras tarefas para outros momentos ou não realizá-las, evidenciando o distanciamento entre o prescrito e o real do trabalho. Nesta situação, pode-se entender que o trabalhador seria punido de duas formas: a primeira seria a responsabilização dada pela empresa e a outra punição seria a auto-responsabilização, decorrente da internalização de culpa por não optar pelo melhor critério sobre qual teste realizar e deixar de executar o seu trabalho com a

qualidade que gostaria, uma vez que a agilidade exigida para o trabalho é incongruente com a capacidade de perícia necessária para realizar a sua tarefa.

Assim, trata-se de um exemplo típico daquilo que Dejours (2007) chama de “pressão para trabalhar mal”. Sennett (2006) também faz uma discussão importante a esse respeito destacando que, no contexto do trabalho flexível, as organizações exigem dos trabalhadores a capacidade de solucionar problemas, embora não estabeleçam tempo suficiente para que as tarefas sejam realizadas com a diligência necessária. Desta maneira, não são raras as vezes que softwares vão para o mercado sem as devidas correções. Assim, trabalhador necessita, em muitas situações, abandonar a perícia, que envolve o prazer em fazer algo bem feito, tendo efeitos positivos em termos da realização do próprio indivíduo no trabalho, para conseguir atender às demandas das instituições cada vez mais baseadas em transações de curto prazo e tarefas que estão sendo constantemente alteradas, não possibilitando esse aprofundamento. Em determinado momento da entrevista, Paulo informou que é perfeccionista, entretanto, muitas vezes, não consegue entregar o seu trabalho com a qualidade que gostaria, o que acaba gerando sofrimento pessoal, razão pela qual apresenta indícios de desgaste.

Considerando que o controle sobre o trabalho decorre da familiaridade do trabalhador com o trabalho e seu ambiente social, da possibilidade de intervenção nas prescrições de trabalho e do respeito ao limite subjetivo, em um trabalho em que não exista este espaço, tal como ocorre usualmente com os operadores de telemarketing, acaba se criando uma situação paradoxal de sofrimento e estresse para o trabalhador, o qual não consegue cumprir as expectativas dos clientes, devido às normas estabelecidas pela empresa, despertando um sentimento de trabalho não cumprido (RAMALHO; ARRUDA; HAMILTON, 2008).

Outra questão que merece ser discutida diz respeito à falta de rotina e à variabilidade do volume de trabalho. Paulo identifica que existem períodos em que há maior concentração de trabalho, dependendo da demanda dos clientes:

O meu dia de trabalho, assim não existe muito um padrão. Vamos colocar aqui: meu dia de trabalho, ele é compreendido por ondas, por fases. O que é isso? Depende muito do projeto que eu estou trabalhando, depende muito da carga de trabalho. Na minha empresa, o trabalho é dividido em projetos, como é uma empresa de telecomunicações, ela desenvolve softwares para provedores de telefonia, como, por exemplo, Vivo, telefônica, Tim, net. Lá dentro da empresa, a gente tem os projetos de cada uma desses, os projetos são compostos de ondas, por

fases, ondas de mais trabalho, ondas de menos trabalho, entendeu? Nesse sentido (Paulo, 27 anos, analista de testes).

Neste sentido, Thiago lembra de uma viagem que fez com a esposa e amigos e passou o tempo todo conectado ao celular, no aplicativo da empresa, tentando solucionar problemas que estavam ocorrendo. O entrevistado salienta que necessita ter uma capacidade de ponderar e escolher qual problema apresentado precisa de solução imediata e qual pode esperar, caso contrário, trabalharia o tempo todo:

Teve uma viagem que eu passei o tempo todo do primeiro dia no *slack*. A área de tecnologia está toda aqui, são canais que as pessoas estão conversando, eu estou envolvido nesses assuntos, aqui são pessoas que me acionaram individualmente, tem vários, canais com várias pessoas. Se você quiser saber sobre o assunto, você entra no canal. (...) Tem que entender o que é urgente e o que não é. É um aprendizado, às vezes, você responde algo que não é urgente, às vezes, o filtro erra (Thiago, 33 anos, gerente de softwares).

Não são raros os casos em que um mesmo sujeito apresenta tanto o adoecimento físico como o adoecimento mental. Embora as atividades dos profissionais de TI e produção de software exijam mais do intelecto, o que comumente favorece o adoecimento mental/psicológico, os problemas de ordem física não deixam de ocorrer (VIANNA, 2012). É o caso, por exemplo, de Mateus, que ao apresentar sintomas de tendinite, foi submetido a um tratamento de fisioterapia e, atualmente, busca por alternativas para melhorar a dor, notou que, ao passar a utilizar o mouse com a outra mão, seu braço doía menos:

Semelhante a túnel do carpo, mas eu não tive os sintomas clássicos de túnel do carpo, acho que foi o começo de uma tendinite. Eu já procurei tratamento com fisioterapia, passei com o médico e depois fiz umas cinquenta sessões de terapia. Eu tentei mudar minha postura e cheguei a trocar a mão do meu mouse, daí eu consigo equilibrar, tem dado resultado, tem melhorado (Mateus, 30 anos, analista de sistemas).

Além de apresentar adoecimento físico, o analista de sistemas diz sofrer com ansiedade decorrente da sua atividade laboral. Os sintomas de ansiedade são notados pelo trabalhador em situações de atrasos da equipe da qual faz parte, devido à pressão por prazos, ao controle dos clientes. Destacou uma época em que um projeto estava atrasado

e precisou realizar horas extras, inclusive aos sábados. Contudo, sentiu-se frustrado ao perceber que não recebia reconhecimento pelo trabalho realizado:

Eu tenho alguns problemas com ansiedade, uma sensação bem ruim de incerteza, mas não chega a ser algo assim, que “meu dia para”. Acho que teve um ponto crítico na verdade, que foi um projeto passado, que a coisa estava meio atrasada, eles estavam querendo entregar na data que eles prometeram para o cliente, mas estava difícil porque tinha vários probleminhas, o desenvolvimento era lento, por alguns problemas pontuais, aí chegaram a pedir para gente fazer uma hora extra por dia. Foi nessa época que eu trabalhei alguns sábados. Nessa época, eu fiquei frustrado, eu não achava justo na época. Do jeito que eles falavam, parecia que a gente não estava se esforçando, mas eu sabia alguns problemas pontuais, a gente podia ficar umas dez horas trabalhando que a coisa não ia mais rápido. Foi quando eu me senti bem para baixo, daí eu saí desse projeto e agora estou em um trabalho mais tranquilo (Mateus, 30 anos, analista de sistemas).

A partir deste trecho é possível notar, que nos momentos em que a empresa apresenta problemas, esta mobiliza um discurso que responsabiliza o trabalhador, reforça a ideia do time, além de haver um esforço para omitir a presença de hierarquia vertical. Isto ocorre porque a nova organização do trabalho favorece o engajamento individual, de modo que o sucesso profissional está intrinsecamente ligado ao pessoal. Sendo assim, ao não conseguir atingir os resultados estabelecidos pela empresa, o trabalhador responsabiliza a si mesmo pelo não êxito, gerando, certamente, frustração e sofrimento por não satisfazer e não conseguir cumprir as imposições da organização do trabalho. Além disso, o tamanho das equipes é menor do que o necessário, fazendo que os trabalhadores tenham uma sobrecarga de atividades para serem realizadas. Utiliza-se como justificativa para o tamanho restrito das equipes, o aparato técnico, no sentido de que houve um planejamento de gastos/recursos para o projeto, o qual não pode ser alterado sem prejuízo para a empresa. Tal situação favorece o estresse entre os membros da equipe, devido à pressão pelos resultados e ritmo acelerado de trabalho (DEJOURS, 2007; GAULEJAC, 2005).

Sabendo dos riscos físicos que atividade desempenhada apresenta, principalmente para os membros superiores, Carlos se preocupa em usar equipamentos de trabalho que sejam ergonômicos, uma vez que possui uma tia que trabalha no ramo de tecnologia da informação e foi acometida por tendinite:

Dor nas costas eu tenho um pouco, por conta da cadeira, dor nos braços eu não tenho, porque eu gosto muito de assistir vídeo sobre equipamento. Eu comprei um equipamento que é especial para não ter problema nas juntas e tal. (...). Eu tenho uma tia que é desenvolvedora, é mais velha, já tem vários problemas no braço, daí já estou esperto (Carlos, 27 anos, sócio de uma *startup*).

Contudo, nos dias com mais volume de trabalho, Carlos deixa de se preocupar com a sua alimentação, o que compromete o seu sistema imunológico, tendo em vista que o entrevistado disse sofrer constantemente com gripes e resfriados. Mesmo que diga ter consciência de que sacrifica o seu corpo em razão do seu trabalho, no atual momento de sua vida, não tem pretensão de diminuir o ritmo, uma vez que está batalhando para alcançar o sucesso profissional. Supõe, no entanto, que, quando ficar mais velho, estará cansado e não terá mais disposição para acompanhar as novas tecnologias:

Gripe, ficar resfriado é muito comum. (...). Não, a gente trabalha muito, ficar doente assim é muito comum, o Mateus que trabalha comigo sempre fica doente, fica até tarde, sem comer, hoje eu já melhorei bastante (...). Quando tem muito trabalho, a gente fica até mais tarde sem comer (...). Não me vejo trabalhando menos, não acho que é incrivelmente pesado, é porque eu gosto, eu gosto do que estou fazendo, mas eu acredito que vai chegar um ponto que a gente vai ficar mais velho, mais cansado (Carlos, 27 anos, sócio de uma *startup*).

Ao tratar sobre o novo espírito do capitalismo, Boltanski e Chiapello (2009) verificam que, a partir dos anos 1990, a literatura de gestão empresarial passou a se concentrar na necessidade de envolvimento e mobilização geral dos empregados devido às demissões e reestruturações de pessoal, destacando a insuficiência do salário como compensação ao trabalho, sendo imprescindível a sensação de contribuição para o bem-estar geral, de modo que a empresa atue como um espaço que permita o desenvolvimento da autonomia pessoal e contribua para o projeto coletivo. Diferentemente do que costumava ocorrer no mundo empresarial nos anos 60, em que ocorria promoção por antiguidade, privilegiando o valor doméstico da fidelidade, as avaliações dos trabalhadores agora destacam a eficiência, o mérito e a responsabilidade, numa tentativa de garantir o sucesso na carreira independente das relações sociais, retomando a luta antiburocrática e pela autonomia, além do incentivo ao comportamento empreendedor e de assunção de riscos por parte do trabalhador (EHRENBERG, 2010).

A respeito do envolvimento pessoal e mobilização dos funcionários, deve-se levar em conta os trabalhadores de *startups*. Geralmente, são jovens que estão cursando ou finalizando a universidade, ou cursando pós-graduação, que buscam complementar a formação acadêmica com experiência prática, garantindo a própria empregabilidade. Além da remuneração pelo serviço prestado, a permanência no trabalho ocorre devido ao desejo compartilhado de participar do crescimento da empresa e de poderem contribuir para um “bem-maior”, inspirado na ideia ampla de “mudar o mundo”. Pelas falas abaixo transcritas, pode-se observar esse engajamento e desejo de participar do crescimento da empresa. Tendo em vista que estes trabalhadores estão no início da carreira e apresentam um discurso otimista em relação às perspectivas de futuro, enquadram-se no perfil “empolgados”:

[Sobre a perspectiva de manter no atual emprego] Sim, eu acho que existe sim. O desenvolvimento é um trabalho que, bastante requisitado hoje em dia, eu acho que a área específica que a gente está atuando, tem muito espaço, muita coisa para fazer, eu acredito que tenho perspectivas muito boas para esse trabalho. [Para o futuro profissional a longo prazo] Só queria estar em um lugar no qual eu possa atuar e gerar coisas relevantes, sentir que eu tô criando, gerando impacto no espaço que estou atuando (Fred, 24 anos, estagiário de uma *startup*).

Eu acho que tem [chances de permanecer no atual trabalho], eu vou me efetivar na empresa, quero crescer e liderar uma frente, eu quero crescer junto com a empresa. Eu quero ver até onde a startup vai (Selton, 24 anos, desenvolvedor).

Ao considerar que o neoliberalismo cria situações de mercado e produção do sujeito empresarial, Von Mises e Hayek afirmam que a concorrência no mercado funciona como um processo de descoberta da informação pertinente e na conduta do sujeito baseada na tentativa de superar outros visando novas oportunidades de lucro. Deste modo, a ação humana privilegia a competição e a rivalidade. Além disso, a capacidade de realizar cálculos a partir das informações apresentadas faz dos indivíduos empreendedores em potencial, que buscam, na ação, não só a maximização dos lucros, como também a exposição ao risco de especular quais serão as futuras demandas dos consumidores, possibilitando tanto o êxito como o fracasso (DARDOT; LAVAL, 2016). Deve-se levar em conta que o termo empreendedor não é com o mesmo sentido que o utilizado por Schumpeter (1997), que define a função empreendedora como inovação nas

combinações dos fatores de produção, composta por oferta, recursos e função da produção.

Diferente do sujeito do capitalismo consumado, o qual respeita o circuito produção, poupança e consumo, o novo sujeito visa produzir e ter o máximo desempenho de si, enxergando-se como uma empresa e um capital humano, portanto, adequado ao novo sistema de concorrência, de modo que o mercado passa a atuar como um processo subjetivo, porque utiliza motivações psicológicas e competências específicas para formar o sujeito econômico, que se educa através do mercado. Ao empreender, está agindo e em aprendizado constante e progressivo, governando a si mesmo (DARDOT; LAVAL, 2016).

A respeito da capacidade de gerir o próprio capital humano, o entrevistado Carlos demonstra que é necessário estar constantemente em busca de aprender novas tecnologias e linguagens, caso contrário, o seu negócio não permaneceria no mercado. Por esta razão, considera a persistência e a capacidade de se adaptar às exigências do mercado como características imprescindíveis para este setor, o que ele admite ser desgastante e também frustrante:

Persistência, resiliência, o trabalho é bem desgastante. Tem dia em que as coisas não funcionam, as vezes vários dias. Você fica bem frustrado e com vontade de aprender, porque essa área de tecnologia toda hora está mudando, você fica defasado muito rápido. A gente como *startup*, se não tentar alcançar quem está na frente, a gente vai morrer (Carlos, 27 anos, sócio de uma *startup*).

Além disso, a valorização do desempenho individual é incentivada pela ideia de liberdade, contudo a coação não deixa de ser gerada, isto porque a necessidade de entregar resultados contribui para a exaltação do desempenho. Assim, a auto exploração e a configuração de uma liberdade paradoxal são responsáveis por produzir sujeitos depressivos e fracassados (HAN, 2015).

No mesmo sentido, Ehrenberg (2010) nota que, na cultura da conquista, existe uma ligação entre a obsessão por ganhar e vencer com o consumo de medicamentos psicotrópicos, demonstrando a outra face da cultura da competição, a cultura da ansiedade, de modo que as drogas são utilizadas para aliviar a carga de responsabilidade oriunda da autonomia. Assim, o autor associa a concorrência e o consumo de psicotrópicos, levando em conta que as substâncias dopantes permitem que o indivíduo

construa uma boa imagem para com o outro, transmitindo a impressão de autocontrole, demonstrando, segundo Gaulejac (2005), que a cultura da conquista reflete a cultura da ansiedade.

Mesmo não tendo sido relatado, com frequência, o uso de psicotrópicos pelos entrevistados, quatro deles, Fred, Selton, Oscar e Carlos fizeram referência ao consumo de café, visto como uma substância necessária para mantê-los em alerta, embora saibam que a excessiva acidez da bebida é prejudicial para o estômago. Embora não exista diagnóstico médico, Fred observa que, nos dias em que ingere grandes quantidades de café durante a jornada de trabalho, sente dores nos rins, considerando que esta seja uma característica do seu ambiente de trabalho que não contribua para a sua saúde:

Eu acho que é bem agradável [o ambiente de trabalho], a gente tem conforto, a gente tem uma relação boa com os colegas de trabalho. A parte do saudável tem uns “poréns”, que eu coloquei sobre o que é legal e não é legal, não é muito saudável para o corpo. A gente ingere quantidades exorbitantes de café, isso também não um dos aspectos mais saudáveis, às vezes eu sinto dor no rim. Porque é um trabalho mental e o físico fica em detrimento (Fred, 24 anos, estagiário de uma *startup*).

Concatenado a isso, quando questionado sobre o que alteraria em sua rotina de trabalho, Selton informou que, além do desejo de realizar mais *home office*, diminuiria o consumo de café:

Acho que eu faria um pouco mais de *home office* e tomaria menos café (Selton, 24 anos, desenvolvedor).

Por sua vez, Oscar disse que, além de sofrer com problemas nos joelhos, os quais se agravaram por permanecer sentado durante toda a jornada de trabalho, apresenta gastrite, desencadeada pelas atividades estressantes, tanto no ambiente laboral, quanto acadêmico, ao qual esteve vinculado anteriormente ao ingresso no atual trabalho. Destaca que a ingestão de café agrava os sintomas da dor do estômago.

O joelho. Eu acho que o meu dia-a-dia no trabalho está atrapalhando minha postura, porque eu fico sentado na cadeira (...). Tive gastrite porque eu estresso muito com trabalho, escola, essas coisas (Oscar, 33 anos, líder de equipe).

Carlos informou que, nos momentos de ansiedade, também tende a comer mais do que o normal. A respeito do consumo de café, afirma que ingere grandes quantidades ao longo do dia de trabalho, tendo encontrado na realização de atividades físicas uma válvula de escape em relação ao estresse, além de ter verificado uma melhora na sua disposição:

Eu tenho um problema sério com comida, eu como bastante quando estou ansioso ou bravo, e eu tomo muito café (...). Vou na academia. Eu comecei esse ano, isso melhorou bastante a questão do estresse, venho mais disposto para o trabalho, a cabeça fica muito melhor (Carlos, 27 anos, sócio de uma *startup*).

Sobre o cotidiano de trabalho, Davi confia que sofre com problemas de depressão e ansiedade. Foi diagnosticado há alguns anos e por este motivo faz uso contínuo de antidepressivo. Também relata que, após o dia de trabalho, se sente esgotado pela sobrecarga mental exigida para execução de suas atividades e pelo estresse enfrentado ao longo da jornada de trabalho. A carga mental exigida no trabalho de Davi era tamanha que, no momento da entrevista, o analista já buscava por outra oportunidade de trabalho, objetivo que foi alcançado em fevereiro de 2019. Em razão do novo emprego, teve que mudar-se para a cidade de São Paulo:

Ah, com certeza, o estresse que a gente é submetido todo dia. O tanto que a gente gasta de esforço mental ao longo do dia faz com que a gente fique exausto no final do dia, talvez eu nem tenha vontade de fazer outras coisa. Acho que, com certeza, o trabalho acaba interferindo na saúde mental (Davi, 27 anos, analista de suporte).

Assim, estamos diante de um quadro em que o trabalhador está exposto a uma grande exaltação da competição e do desempenho, com diversos riscos para a saúde: a depressão, o esgotamento profissional (*burnout*), o trabalho compulsivo, o estresse, os distúrbios alimentares, as crises de ansiedade, a tendinite e as suas consequências psicoemocionais e somáticas, dentre as quais estão as perturbações cardiovasculares, a astenia, as perturbações do sono e gástricas, podendo chegar a gravidade máxima que leva ao suicídio dentro do ambiente de trabalho (GAULEJAC, 2005; CASTRO, 2013; OLIVEIRA, 2017).

Sendo assim, Thiago lembra que alguns de seus colegas de trabalho não conseguiam se desligar dos afazeres profissionais até que, em um certo momento,

chegaram a sofrer *burnout*, e, a partir disso, tiveram que fazer mudanças nas suas vidas. Tendo em vista que pessoas próximas chegaram ao ponto de saturação e o trabalho em que hoje atua tem exigências para resultados que considera “sobre-humanas”, como já mencionamos, Thiago diz estar passando por um período de reflexão, no qual tem repensando sobre escolhas profissionais e em quais serão os próximos passos. Sugere que, talvez, esteja no momento de trocar de emprego:

Já tive vários amigos que já quebraram, eu “bornoutei”, tive síndrome do pânico”. Eu tenho pensado muito no próximo passo, se ir para outro lugar, o que eu quero aprender? O que eu estou buscando? (Thiago, 33 anos, gerente de softwares).

Outra situação que gera sofrimento é o medo do envelhecimento diante de um setor que valoriza a juventude, a inconstância e, sobretudo, a necessidade de atualização constante dos conhecimentos. O caráter em rede do trabalho e das empresas também, muitas vezes, gera insegurança. Tendo em vista que o trabalho pode ser realizado em qualquer lugar do globo, existe o risco das empresas multinacionais deslocarem-se para regiões em que a legislação trabalhista é mais flexível e/ou o custo da mão de obra é mais baixo. Há o discurso dominante de que se deve amar a atividade que se exerce, contudo, alguns trabalhadores encontram na atividade laboral apenas o sentido de sustento. Muitas vezes uma experiência anterior de trabalho excessivamente exaustiva ou frustrante pode flexibilizar o entendimento dos aspectos que geram desgaste no trabalho atual.

Desta forma, a busca desenfreada pela redução dos custos de produção acaba por acentuar o estresse dos trabalhadores, uma vez que aumenta a carga de trabalho. Uma das estratégias utilizadas pelas empresas é reduzir as equipes, estabelecer metas irreais e, em seguida, responsabilizar o trabalhador, o qual, supostamente, teve “total liberdade” para realizar suas atividades. O próprio trabalhador observa que para atingir uma certa qualidade de vida, o trabalho deveria ser dividido por mais funcionários. Neste sentido, temos a fala do entrevistado Davi:

Eu considero o trabalho estressante, mas eu acho que é por conta da nossa carga de trabalho ser grande. A empresa, ela tenta economizar ao máximo possível, inclusive na quantidade de funcionários, então, eu sinto que, para as atividades que eu desempenho, deveria ter mais gente para compartilhar a carga de trabalho, o que acaba sobrecarregando e acaba sendo estressante (Davi, 27 anos, analista de suporte).

Oscar também lembra de um projeto no qual passou por uma situação que considerou muito estressante. Na ocasião, o seu superior deixou de realizar os controles durante a execução do projeto e exigiu, de última hora, que Oscar repetisse as tarefas, o qual se negou a realizar as atividades que já haviam sido entregues ao longo do mês. Além disso, contou que a empresa na qual trabalha adota uma política interna que visa solucionar os conflitos de maneira rápida, principalmente porque existem projetos que contam com a presença de funcionários de diversas nacionalidades, brasileiros, norte-americanos, israelenses e indianos, e que estão submetidos a diferentes legislações. Oscar, contratado no Brasil pelo regime de CLT, se sente desconfortável e pressionado com tal situação:

E, assim, chegou a ser muito estressante, por isso, bom lá eu não tinha uma equipe, hoje as coisas mudaram, tem gente que, o pessoal da Índia pode trabalhar qualquer hora do dia, pode trabalhar mais de dez horas por dia, pode não sair para almoçar ou comer lá no computador, enquanto continua trabalhando. Aqui não, a gente tem leis diferentes e as vezes esse choque cultura cria desconfortos, “nossa que folgado vai almoçar e demorar uma hora” (Oscar, 33 anos, líder de equipe).

Sennet (2006) considera que o sofrimento para o trabalhador decorre também do fantasma da inutilidade, que pode ser ocasionado pelo envelhecimento. Se, por um lado, a medicina permite viver e trabalhar por mais tempo, por outro, a possibilidade de uma carreira mais longa reduz o tempo de duração da capacitação, que não é mais um bem durável, existindo profissões que exigem do trabalhador o reaprendizado das técnicas diversas vezes durante a vida profissional.

A respeito do aprendizado constante, Mateus destaca que o conhecimento adquirido na faculdade é mais básico que o necessário para desenvolver a sua atividade e, em razão dos rápidos avanços no mundo da tecnologia, precisa se aperfeiçoar constantemente e por conta própria:

[Sobre a necessidade de aprendizado constante] Sim, porque a tecnologia e o mundo de programação, linguagens, essas coisas avançam muito rápido, vira e mexe, tem algum *framework* novo, alguma linguagem nova, as vezes o jeito que a gente aprende, o jeito que a gente sai da faculdade sabendo programar, a gente precisa melhorar a nossa técnica, a organização dos códigos, como se fosse o texto, parece que quando sai da faculdade a gente só sabe programar como se estivesse escrevendo um texto, e, à medida que eu vou treinando e me aperfeiçoando, como se eu fosse colocando parágrafos,

organizando, são coisas que não aprende na faculdade, acaba aprendendo por conta própria (Mateus, 30 anos, analista de sistema).

Neste sentido, pode-se comparar a fala de Lara com a de outros entrevistados. Ela é jovem, está no seu primeiro emprego, apresenta um discurso construído na lógica do momento, razão pela qual foi enquadrada no perfil dos “empolgados”. Tanto é que quando questionada sobre o sentido que o trabalho apresenta em sua vida, destaca o ganho financeiro, de modo que o trabalho é importante do ponto de vista do consumo. Como está no início de sua carreira, as preocupações com saúde e o envelhecimento não são suas prioridades:

[Sobre o que é o trabalho] Para mim significa, é minha primeira experiência, significa um aprendizado, desenvolvimento financeiro. Acho que é isso (Lara, 24 anos, analista de dados).

Até mesmo a ideia de trabalho formal/estável representado pela CLT é criticada, a entrevistada considera os descontos realizados desvantajosos para os funcionários contratados pelo este regime de contratação, afirma que seria capaz de gerir, ela própria, estes recursos e gerar mais renda com estes valores:

[Sobre as desvantagens de ser contratada no regime CLT.] Eu preferia que não fosse, tipo, é que sei lá, é muito dinheiro, uma questão de imposto que se você soubesse se organizar financeiramente direito, o retorno é bem maior, tem pagar a previdência que o retorno é melhor, então eu preferiria administrar sozinha (Lara, 24 anos, analista de dados).

Apesar disso, ao tratar sobre a conciliação entre a rotina de trabalho e mestrado, Lara reconhece que se sente muito cansada. Supõe que, se apenas trabalhasse, não se sentiria tão desgastada quanto está:

A desvantagem é só que eu estou super cansada, tem a questão do mestrado, né? Mas se fosse uma das coisas só seria tranquilo (Lara, 24 anos, analista de dados).

Fred, um trabalhador da mesma idade de Lara, e que também se inseriria no perfil “empolgado”, contou que já foi diagnosticado com depressão e ansiedade e o quanto sofreu com estes problemas de saúde mental. Revelou que a decisão de mudar de curso na faculdade também lhe causou muito desgaste, desistiu da graduação em física

computacional, após quatro anos, e passou a frequentar o curso de sistemas de informação. Há seis meses, passou a trabalhar na *startup* e notou, desde então, que o ambiente de trabalho o deixou mais estimulado, de forma que os sintomas e efeitos negativos das complicações psicológicas foram amenizados:

Acho que, nos últimos três anos, eu enfrentei problemas de saúde mental [depressão e ansiedade]. Às vezes, uma tensão nos ombros, mas acho que o que influencia mais é a rotina de trabalhar e estudar e fazer as outras atividades. É muita coisa. (...). Eu acho que é mais da faculdade. Na verdade, o trabalho foi um ambiente que ajudou a me estimular e a me deixar mais distante dos efeitos negativos (Fred, 24 anos, estagiário de uma *startup*).

Uma outra situação que também merece ser destacada é a história de Pietra, 33 anos, analista de qualidade. Ao narrar sua mudança da cidade de São Paulo para São Carlos, a entrevistada afirma que exercia, na capital, um cargo de coordenadora e recebia um salário superior ao que recebe hoje. Contudo, destaca que não estava satisfeita com o excesso de responsabilidades e sobrecarga de trabalho. Embora não tenha procurado ajuda médica, relata que estava à beira de sofrer um ataque de pânico, sentia-se incapaz de realizar as atividades intrínsecas ao cargo que estava ocupando na empresa, estava, em suas palavras, “prestes a explodir”. Visando manter a sua saúde mental, resolveu pedir demissão e mudar-se para o interior do estado, onde cursou o mestrado e, posteriormente, foi contratada pelo atual empregador. Por diversas vezes, disse estar mais satisfeita com o emprego atual, incluindo, a remuneração que recebe, destacando que as situações de estresse estão aquém do que estava acostumada no emprego anterior. Contou que um dos planos para o futuro próximo é engravidar. Por ser contratada no regime de CLT, contará com o período de licença maternidade. Enfatiza que mesmo estando longe dos seus pais e dos pais de seu companheiro, São Carlos apresenta melhores condições para criação de uma criança e poderia, por exemplo, ir e buscar a criança na escola. Todavia, pode-se observar pelo relato, que as experiências anteriores podem mascarar elementos da atividade laboral que continuam causando estresse e adoecimento, talvez porque, comparado ao trabalho anterior e a cidade que habitava, houve uma modificação na intensidade e no ritmo de trabalho.

Por sua vez, Oscar nota que, com o envelhecimento e a maturidade no trabalho, as pessoas tendem a buscar atividades mais relacionadas aos cargos de gerência. Destaca

ainda que, com trinta e três anos de idade, é um dos trabalhadores mais velhos do setor, demonstrando o quanto o envelhecimento neste setor é prematuro:

Geralmente, é gente mais nova, eu acho que, a idade, ela é vinte seis, vinte sete anos, eu tenho trinta e três, eu não vejo pessoas muito mais velhas no trabalho, geralmente gente mais nova do que eu, geralmente desenvolvedor é mais novo e gerente ou o pessoal do escritório é mais velho, mas no meu caso o meu gerente é mais novo do que eu (Oscar, 33 anos, líder de equipe).

Nas situações em que o ritmo de trabalho está acelerado e é necessário realizar longas jornadas de trabalho, Thiago diz se arrepender de não ter seguido a carreira pública. Relembra que, logo ao se formar, foi aprovado em um concurso público, contudo, naquele momento, não pareceu ser a decisão mais satisfatória, visto que se sentia mais entusiasmado pelo mercado de trabalho privado e as perspectivas de crescimento profissional. Relembra de um episódio recente, dias antes do Natal de 2019, precisou ficar até às 4h da madrugada para finalizar uma funcionalidade do aplicativo desenvolvido por sua empresa, sentiu-se sobrecarregado, começa a perceber que não irá conseguir manter nesse ritmo de trabalho por muito mais tempo:

Eu me arrependo [de não ter se tornado funcionário público] quando a gente está sobrecarregado com meta de colocar o chat. No dia 22 [de dezembro] eu trabalhei até às 4h, para não trabalhar no Natal e no ano novo, para dar uma saída para o cliente, essas horas, eu repenso. Eu não vou conseguir trabalhar nesse ritmo até minha aposentadoria, eu não sei como vai ser este processo de envelhecimento e trabalho. Eu não via as pessoas velhas, com 45 anos trabalhando na área. Eu tenho um pouco mais de clareza, ainda não sei, não sei se eu aguento mais vinte anos, se vou estar feliz ou cansado (Thiago, 33 anos, gerente de softwares).

Desta forma, na ordem social marcada por mobilidade, riscos e inseguranças, os jovens representam um tipo ideal para a cultura do capitalismo flexível e lógica neoliberal, uma vez que são vistos como mais adaptáveis às transformações tecnológicas (LIMA; PIRES, 2018). Devido à busca por reconhecimento de desempenho e performance, os trabalhadores se expõem a longas jornadas de trabalho, com curtos períodos de descanso e mediante a realização constante de viagens. Tudo isto sob o argumento de que é necessário passar por sacrifícios para se alcançar o sucesso e ser considerado um bom profissional, mantendo-se disposto mesmo com dores físicas e sofrimento psicológico. Embora o ritmo de trabalho acelerado contribua para

adoecimentos e para o esgotamento físico, há um consenso sobre a transitoriedade deste ritmo, e que de acordo com o tempo e o envelhecimento do trabalhador, este buscará por ramos da TI considerados mais tranquilos, setores de gestão ou até mesmo mudanças no setor de atuação (CASTRO, 2013).

Portanto, observa-se que, para conseguir alcançar os objetivos propostos, alguns trabalhadores naturalizam os ritmos intensos de trabalho e também exageram no consumo de café, mesmo sabendo dos riscos à saúde individual. Além disso, trabalhadores que passaram por uma experiência laboral anterior traumatizante, os “desapontados”, podem ser levados a desconsiderar os elementos do atual emprego que possam contribuir para o adoecimento mental e resultar em esgotamento físico e mental. A mudança de emprego ou empresa, segundo se percebe na fala dos entrevistados, sempre renova as esperanças de maior satisfação no trabalho, mas, como fica evidente nos relatos dos mais experientes, com o tempo, o novo local de trabalho muitas vezes mostra-se com os mesmos problemas e “vícios” que os antigos. É comum também observar empresas que adotam um discurso de proteção à saúde, mas, na prática, as exigências para a entrega de resultados e a pressão por soluções imediatas acabam gerando mais estresse e contribuem para o esgotamento profissional. O envelhecimento no setor de TI é precoce e os trabalhadores passam a buscar por ocupações menos exaustivas, seja no sentido de direcionarem a carreira para gestão, seja na intenção de mudar de empresa.

4.2 A QUESTÃO DO RECONHECIMENTO

Ao iniciar a discussão a respeito de trabalho e reconhecimento, Honneth (2008) ressalta que, mesmo com a reflexão sobre a perda da centralidade do trabalho como ponto de partida para a emancipação, no mundo socialmente vivido, o papel desempenhado pelos sujeitos no processo de organização do trabalho ocupa lugar de destaque na construção da identidade. Deste modo, o trabalho é visto não apenas como forma de garantia da subsistência, como também, um instrumento para a satisfação individual.

O referido autor retorna às formas artesanais de produção, nas quais a realização do trabalho se manifestava no produto pronto, de modo que o produto era visto como uma manifestação das habilidades do artesão. Posteriormente, Honneth (2008) recorda o conceito de reconhecimento em Hegel, no qual a organização do capitalismo passa a exigir a integração social, de forma que o “egoísmo subjetivo” do indivíduo atua visando

satisfazer a necessidade dos outros, afastando e restringindo as inclinações de ociosidade para contribuir para o bem geral, exigindo que as habilidades próprias dos sujeitos contribuam para o patrimônio geral. Desta maneira, pode-se dizer que existe uma relação de troca mediada pelo mercado que resulta em sujeitos capazes de se reconhecerem enquanto seres autônomos e que geram contribuições sociais pelo trabalho.

Do ponto de vista da saúde, o reconhecimento do trabalho funciona como uma validação das angústias, das dúvidas e dos esforços, desta forma é visto como uma contribuição para organização do trabalho e para a construção da identidade do trabalhador, o que traz prazer e sentimento de alívio. Tendo em vista que o trabalho mobiliza subjetivamente a inteligência e a personalidade do trabalhador, a ausência de reconhecimento tende a contribuir para o sofrimento, criando um ciclo vicioso de sofrimento, que pode desestabilizar a identidade e a personalidade, propiciando, inclusive, o adoecimento mental (DEJOURS, 2007).

No contexto do trabalho flexível, o reconhecimento deixou de ser medido apenas pelo salário, de modo que os trabalhadores precisam acreditar que o trabalho contribui para o bem-estar geral (BOLTANSKI; CHIAPELLO, 2009). Deste modo, o entrevistado Oscar ao falar sobre a importância do seu trabalho na sua vida, destaca a satisfação de contribuir para algo maior:

Bom, trabalhar é fazer coisas que eu gosto e ver que eu estou contribuindo com um objetivo maior. Por exemplo: a empresa grande, trabalha fazendo a parte que tem mais contato com o cliente final, eu estou fazendo uma coisa que vai ajudar um pouco, é uma experiência boa (Oscar, 33 anos, líder de equipe).

No sentido meritocrático de retribuição, valor profissional passa a ser definido em razão das contribuições singulares da pessoa, suas experiências, baseando-se na exaltação humanista às possibilidades extraordinárias ocultas em cada um, fazendo com que cada trabalhador apresente desempenhos diferentes. Associando-se a isto o medo do desemprego, ocorre a recuperação do controle pelas empresas, de modo que o colaborador assalariado atue para a realização do lucro, contribuindo para a degradação da estabilidade profissional e social, principalmente daqueles que estão chegando ao mercado de trabalho (BOLTANSKI; CHIAPELLO, 2009). E diante de um quadro em que não haja reconhecimento, alastra-se a dor e o sentimento de fracasso pessoal (ROSENFELD, 2011).

No caso de Davi, o desejo de buscar novas oportunidades surgiu da frustração de perceber que o crescimento dentro da empresa não seria possível devido às modificações na estrutura da mesma. Além disso, observa que o mérito não é o elemento determinante para promoções. A questão dos contatos é crucial para o alcance de uma posição mais elevada dentro da empresa, o que o obrigou a procurar um novo trabalho e, pouco tempo depois da entrevista, conseguiu um novo emprego na cidade de São Paulo, com uma remuneração mais elevada:

No começo da empresa, eu enxergava mais isso, eu sentia que eu poderia estar crescendo, mas a empresa tá mudando muito a característica dela de uns anos para cá e as pessoas estão remanejando de uma área para outra. E eu vejo muita politicagem lá dentro, então, hoje, eu não vejo perspectiva de crescimento tão já lá. Eu vejo que muitas pessoas que acabaram crescendo rapidamente, tiveram sorte de estar no momento certo, no foco daquele projeto, naquele momento, que acabou ficando em evidencia e acabou subindo, eu precisaria de sorte para crescer, não só esforço. (...) Eu já estou em busca de outras empresas, estou enviando currículos para outras empresas (Davi, 27 anos, analista de suporte).

Mesmo sentindo que recebe uma remuneração justa, o entrevistado Davi observou que não percebe um reconhecimento no que se refere à valorização de seu trabalho. Segundo ele, as coisas boas não são reconhecidas, mas ocorre responsabilização do trabalhador quando algo vai mal na empresa:

Em termos de remuneração, eu sinto que eu sou valorizado, até porque eu trabalho com sistemas e eles são altamente críticos. Então, minha responsabilidade para manter eles funcionando é alta, né? Então, nesse sentido, eu sinto que a remuneração está compatível. Quanto à valorização no sentido mais amplo, eu não sinto não, eu sinto que os nossos gestores não enxergam muito as coisas boas que a gente faz, mas quando acontece algum problema, só quando acontece algum problema que eles nos enxergam, quando acontece coisa boa (...). Eu estou querendo me desbravar mais na área de programação mesmo, quantificar, programar mesmo (...) (Davi, 27 anos, analista de suporte).

Sobre a questão o reconhecimento na empresa em que trabalha, o entrevistado Felipe, diretor de tecnologia, alegou que, costumeiramente, não sente que seu trabalho recebe o crédito que gostaria, situação que ficou mais aparente após o crescimento da empresa e o deslocamento da área comercial para a cidade de São Paulo, razão pela qual vários funcionários deixaram a organização. Recentemente, após informar para seu atual

empregador que tinha intenção de mudar de emprego, foi elogiado pelo trabalho que tem desenvolvido ao longo dos seis anos na empresa e resolveu manter-se no emprego:

[Sobre o reconhecimento.] Não muito. Acho que acontece com a maioria das pessoas. Isso eu acho bem falho, saiu bastante gente da empresa. [Desde que] a gestão foi para São Paulo, ficou meio falho, a empresa ficou meio grande. (...) [Foi preciso] alguém lá fora reconhecer. Eu passei por isso há pouco tempo (Felipe, 26 anos, diretor de tecnologia).

Uma questão decorrente levantada pelas entrevistas realizadas diz respeito à frustração oriunda da ausência de reconhecimento pelos superiores. Nem sempre o trabalhador que se dedicou ao trabalho, procurou demonstrar o desempenho, foi competitivo, se adaptou ao ritmo acelerado de trabalho se sente valorizado. É o caso de Paulo, que mesmo se considerando um dos melhores *testers*⁸ da empresa, diz que o seu gerente consegue identifica-lo, diferenciá-lo, de forma que se sente apenas “mais um no rebanho”, ferido na sua dignidade e autoestima:

Eu sei que eu sou uma pessoa importante para a empresa, porque eu me considero um dos melhores *testers* que tem lá. Eu não consigo deixar as coisas passarem, sou bem criterioso, mas eu não me vejo, sabe, valorizado lá. Até porque o meu antigo gerente, ele não me ajudou quando eu precisei e ele me passou para outro gerente, não fez nada por mim. Esse outro que eu estou atualmente, é de boa, tranquilo, mas também é como se eu fosse só mais um, como se eu fosse um no rebanho. Então esse tipo de manobra, como eu vou valorizado dessa forma? Eu não vejo (Paulo, 27 anos, analista de testes).

Por não perceber valorização na empresa em que trabalha atualmente, Paulo entende que, para alcançar um emprego que possibilite novas experiências e melhore a retribuição, seria necessário mudar de emprego, visto que no seu atual trabalho é difícil ser promovido e alcançar um cargo de chefia. Embora não tenha tomado nenhuma atitude para buscar um novo emprego, observa-se a insatisfação que apresenta em relação ao trabalho:

Eu tenho uma opinião, digamos assim, que, para eu conseguir desenvolver na minha carreira, ter um bom salário, subir de posições, a tendência é que eu precise trocar de empresa, entendeu? Porque você se

⁸ A palavra *tester* corresponde, no português, à pessoa responsável por realizar testes. No presente contexto da tecnologia da informação, se refere à atividade de analista de testes ou analista de qualidade.

manter numa mesma empresa, para você chefiar lá, vai demorar muito mais, eles vão querer te explorar de todas as formas, para você dar o máximo e não, necessariamente, vai conseguir chegar lá. Eu tenho pensado em aprender o que eu puder e aí vou me valorizar, vou procurar outras empresas (...). Eu já vou a começar a enviar meu currículo para alguns outros lugares que estava esperando (Paulo, 27 anos, analista de testes).

Para Thiago, o reconhecimento por parte de sua empresa ocorre em situações excepcionais, tendo em vista que os critérios para a avaliação de desempenho são rigorosos. Esta cobrança excessiva por resultados é estressante e tem gerado neste entrevistado momentos de reflexão, cogitando sair em busca de outras oportunidades:

Você acha que os critérios para avaliação de desempenho são humanos? Não, eles não são humanos, se você fizer tudo perfeito, você vai atender as expectativas, mas superar as expectativas, tem que ser fora da média. [Sobre o torna o trabalho estressante] A meta, sempre estar se desafiando, estar pensando em coisas novas, sempre tem muitas... Talvez eu não esteja tão interessado nessas coisas novas, talvez eu esteja a fim de, acho que me cansou um pouco, talvez eu esteja no momento de procurar outra coisa (Thiago, gerente de software, 33 anos).

A respeito do padrão de avaliação “acima das expectativas”, deve-se buscar entender que a estratégia utilizada pela empresa é a de engajar totalmente o trabalhador, fazendo com que ele se esforce para alcançar um desempenho, que, na realidade, é inatingível, mas, com isso, cria, no profissional, o entendimento de que é possível e necessário sempre melhorar. Tudo isso visando, obviamente, extrair toda a capacidade do trabalhador no exercício de sua função. Os trabalhadores com mais experiência se mostram mais cansados com esta estratégia, como é o caso de Thiago, que certamente já percebeu qual é a tática, o que o desmotiva a continuar na atual atividade. Por outro lado, os mais jovens tendem a aderir mais a esse tipo de discurso, que os empolga e os faz se sentirem desafiados para atingirem um bom desempenho.

Eliana afirma que o reconhecimento em seu trabalho não é constante por parte de seus superiores, contudo ela se mostra crítica em relação ao que faz, sabendo reconhecer por si só quando realiza um bom trabalho, e não esconde a satisfação ao contar que um cliente elogiou um trabalho por ela realizado:

Eu tenho um senso crítico sobre o meu trabalho. Eles não ficam muito puxando o saco. Um dia, um cliente me elogiou. (Eliana, 21 anos, estagiária).

Mesmo estando ciente de que a família não entende o que faz no trabalho, Carlos demonstra grande satisfação ao perceber que um dos clientes de sua empresa reconhece a qualidade do trabalho executado. Afirma ainda que esta reação o incentiva a continuar se dedicando e tentando ser ainda melhor do que era:

A minha família não entende muito o que eu faço, as pessoas eu acho que sim. O X (nome do cliente) ficou muito feliz com o resultado do software. Ele falou que, por exemplo, antigamente em nove pessoas, em sete dias, eles viam 270 instrumentos. Hoje, com quatro pessoas, em um dia, eles veem 370, para eles é muito maior assim. Eu acho que, quando a gente monta um produto, as pessoas ficam maravilhadas com o negócio, é isso que faz você querer fazer, você quer fazer melhor, mostrar que é melhor do que era (Carlos, 27 anos, sócio de uma startup).

Na busca por reconhecimento, por exemplo, ao se deparar com um projeto em atraso, Selton realiza horas extras, mesmo sem a remuneração destas, e a despeito do estresse que lhe é causado:

[Sobre o trabalho ser estressante] É, bastante, as vezes as jornadas, que eu faço por conta própria, ninguém me obriga a ficar aqui, as vezes se o projeto está dando muito errado (Selton, 24 anos, desenvolvedor de uma *startup*).

O reconhecimento pode ser financeiro, o que representa uma contrapartida concreta, ou pode se dar em sentido amplo, de modo que tem importância o fato de um terceiro, seja ele o superior, o colega de trabalho ou o cliente, levar em consideração o trabalho realizado, o que impacta na subjetividade, na autoestima e, conseqüentemente, na saúde do trabalhador, tornando-se definidor dos próximos passos da carreira profissional.

4.3 AS ESTRATÉGIAS DE RESISTÊNCIA

Neste momento, busca-se destacar quais são as estratégias encontradas por trabalhadores para conseguirem manter o equilíbrio e a saúde mental e, assim, continuarem a exercer as suas atividades de trabalho. São abordadas também algumas

medidas adotadas pelas empresas com a mesma finalidade. Tendo em vista que o sofrimento no trabalho não gera necessariamente a descompensação psíquica, os trabalhadores tendem a criar estratégias defensivas, defesas visando a manutenção do equilíbrio psíquico, como, por exemplo, o conformismo, o individualismo, a negação de perigo, a agressividade, a passividade. Contudo, tais medidas podem contribuir para a insensibilização dos elementos do trabalho que geram sofrimento no trabalhador, e podem ser individuais ou coletivas. Deve-se observar que as estratégias defensivas não causam a transformação dos aspectos nocivos da produção (DEJOURS, ABDOUCHELI; JAYET, 2011).

Numa tentativa de manter o seu equilíbrio físico e mental, Eliana naturaliza os problemas e o estresse decorrentes do trabalho, afirmando que os problemas é que geram a necessidade de o trabalho ser remunerado. Esta forma de lidar está relacionada com a necessidade de continuar a exercer as atividades laborais:

Todo trabalho é, sempre tem problema, o trabalho é pago por conta disso. Talvez por gostar do que eu faço, não sinto tanto o estresse (Eliana, 21 anos, estagiária).

Sobre a necessidade de criar medidas para se sentir saudável, José, que teve uma crise de ansiedade dois anos atrás, procurou ajuda profissional para se tratar, o que o ajudou a compreender a necessidade de separar os problemas do trabalho dos problemas pessoais. Assim, após o horário de trabalho busca concentrar-se apenas em projetos pessoais, embora em outro momento da entrevista tenha afirmado que responde, fora do horário de expediente, mensagens da empresa e de seus colegas de trabalho:

Para mim, hoje é muito tranquilo, não é estressante, mesmo porque eu tive, há quase dois anos, uma crise de ansiedade. Eu estava na psicóloga na época, eu falei isso para ela, eu queria entender o que tinha me levado a ter essa crise(...). Hoje, eu acho que eu virei o exemplo para o pessoal, porque eu percebi na minha área que é muito difícil para as pessoas fazerem. Você tá trabalhando, você tem um tanto de problema para resolver, mas deu seu horário você vai para casa, você sai do trabalho e vai para casa. Eu consigo fazer isso muito fácil, porque eu fui, aos poucos, me acostumando, porque a pressão no trabalho que eles têm é muito difícil, ele vai para casa irritado. Tem pessoas que são casadas, namoram e isso, se a pessoa não tomar o cuidado, isso interfere no relacionamento. Eu consigo dividir, separar minha [vida] pessoal e profissional, fora do trabalho eu tenho meus projetos pessoais, para relaxar, muitas pessoas não têm. (...). Eu cortei coisas que eu estava fazendo na empresa, me afastei, eu voltei depois um pouco mais

diferente. Eu ajudava muito, eu sempre fiz parte do conselho principal, desde o início do projeto. Eu afastei porque eu precisava, eu tinha que olhar mais para mim, para ver o que eu estava fazendo de errado, focar nos meus projetos pessoais. Hoje, eu faço isso, eu trabalho tempo suficiente, mais que aquilo não (José, 37 anos, analista sênior).

Nos seus momentos de descanso, José afirma que costuma ler obras de ficção científica e sair com os seus amigos:

Eu gosto de ler, sou apaixonado por leitura, muita coisa baseada em ficção científica e em jogos, tenho umas revistas, livros, em português, inglês e espanhol, eu leio nos três idiomas, vou na casa de uns amigos que eu tenho aqui, a gente conversa, joga, faz atividades diferentes (José, 37 anos, analista sênior).

Além de tentar separar o trabalho da vida pessoal, Mateus também procura realizar exercícios físicos para aliviar o estresse decorrente do exercício laboral.

Eu costumo jogar, também faço exercício físico, academia, corrida, exercício físico dá uma ajudada. Quando eu estou em casa, tento não pensar no trabalho. Se tem algum problema lá, eu não trago para casa, daí eu faço minhas coisas aqui, relaxo (Mateus, 30 anos, analista de sistemas).

Já o entrevistado Thiago, que se percebe como alguém ansioso, busca melhorar a sua qualidade de vida tocando instrumentos musicais, além de fazer sessões de terapia:

Eu tenho ansiedade, eu sou super ansioso, dá para perceber na fala, eu tenho que parar e respirar, eu penso muita coisa. Não tomo remédio, tento controlar com terapia, me ajuda muito, tento controlar com exercício (...). Eu toco na igreja, faz parte do meu processo terapêutico, a gente toca na missa (Thiago, 33 anos, gerente de softwares).

Ao serem perguntados sobre quais eram os seus hobbies, Fred e Carlos elencaram dormir, visto que, ao longo da semana, estão atarefados com as atividades do trabalho e dos estudos. Percebe-se, portanto, que eles transformam uma necessidade biológica, de reposição de energias (dormir) em uma espécie de premiação por se dedicarem exaustivamente para cumprir os compromissos assumidos:

Eu tento dormir, é uma coisa legal. No final de semana, eu tento ficar descansando assim, sem fazer nada, jogando ou assistindo alguma

coisa. Às vezes, dou uma voltinha por aí, saio com alguém para tomar uma cerveja (Fred, 24 anos, estagiário de uma *startup*).

Quando eu descanso do trabalho, faço as coisas do mestrado. Então, no final de semana, eu assisto filme. Às vezes, eu saio com meus amigos, vou no bar, coisas assim. Um hobby que é bem comum, é dormir no final de semana (Carlos, 27 anos, sócio de uma *startup*).

Por outro lado, ao destacar o papel de liderança que desenvolve na empresa em que trabalha, José enfatiza que o ambiente de trabalho pode ser mais agradável de acordo com a atitude individual de cada trabalhador. Exemplifica que, ao passar a se preocupar com o bem-estar dos colegas, passou a notar a reciprocidade dos demais:

Porque eu faço que o ambiente seja bom e com a galera também, seja tomando um café, as vezes quando eu vou conversar com a pessoa também. Eu faço dessa forma, com que a pessoa se sinta bem. É uma das coisas que, na minha área, precisa fazer, fazer com que a pessoa se sinta bem, segura, ele se importa comigo, com o meu problema, passar a confiança para a pessoa, uma coisa que faço sempre (José, 37 anos, analista sênior).

De acordo com o relato anterior, abre-se margem para entender que o esforço para criar uma relação com os colegas de trabalho baseada na confiança e na boa convivência, seja, na realidade, uma estratégia utilizada pelo entrevistado para amenizar as excessivas cobranças do dia-a-dia do trabalho.

A satisfação pelo trabalho realizado é uma das formas de afastar o adoecimento. Apesar de sua carga de trabalho ser elevada, Carlos afirma que gosta muito do trabalho que desenvolve, razão pela qual, mesmo no seu horário livre, lê sobre assuntos referentes ao trabalho, considera o horário flexível uma vantagem, não se enxerga fazendo outra coisa da vida. Imagina que, em cinco anos, a empresa tenha sede própria, isto é, saia do espaço físico da incubadora, amplie o quadro de funcionários, deseje cursar doutorado, destacando a necessidade de constante qualificação:

Gosto, gosto muito do meu trabalho. Eu gosto muito do que eu faço. No meu horário livre, estou lendo sobre esse tipo de coisa. Meu horário é flexível, eu faço o mestrado mesmo trabalhando. (...) Eu me imagino aqui, eu imagino que a gente tenha sede própria bem antes, eu espero, muito provavelmente vou ter terminado o doutorado também, imagino a gente tendo pelo menos, uns trinta funcionários trabalhando daqui a cinco anos (Carlos, 27 anos, sócio de uma *startup*).

Dentre os entrevistados da pesquisa, Carlos foi o único que se dedicou a criar a sua própria empresa, razão que o enquadra no perfil de empreendedor, assim sendo, a sua fala deve ser relativizada, principalmente, no que tange ao discurso de “ame o que você faz”. A incorporação dos desejos na racionalidade capitalista afeta a subjetividade e a identidade dos trabalhadores, acabando por gerar um vínculo afetivo entre o trabalhador e o seu trabalho, no qual os trabalhadores desejam a própria exploração enquanto uma satisfação de um desejo (ZANNON, 2019).

Observa-se que a satisfação em relação ao trabalho também pode ocorrer pelas oportunidades e vantagens oferecidas pela empresa. Assim, Oscar enfatizou que se sente satisfeito em trabalhar em uma empresa multinacional estruturada que permite viagens internacionais para a realização de sua atividade laboral, possibilitando o contato com culturas diferentes e o fazendo se sentir desafiado ao praticar outros idiomas:

Eu gosto, vantagem é que a empresa é muito estável, é grande, tem a vantagem de conhecer outras culturas, praticar outras línguas, tenho oportunidades de viagem, já viajei muito pelo Brasil quanto para fora (Oscar, 33 anos, líder de equipe).

A busca por crescimento na carreira e o reconhecimento pelo trabalho prestado também atuam de maneira a manter a saúde mental. Selton revela que tem a intenção de se efetivar na empresa em que trabalha. Até a data da entrevista, ocupava o cargo de estagiário, mas pretende ocupar um cargo de liderança, participar da expansão da *startup*. É interessante perceber como o discurso das empresas, sobretudo das *startups*, levam o trabalhador a entender o sucesso do empreendimento e o sucesso pessoal como indissociáveis, conforme abordou-se anteriormente, o que, é claro, é muito vantajoso para as empresas.

Há de se levar em conta que a existência de trabalhadores que apresentam uma perspectiva na contramão, ou pelo menos mais cética, em relação ao discurso dominante do “ame o que você faz”. É o que se pode observar na fala de Paulo, que demonstra uma forma de encarar o trabalho enquanto forma de sustento, destacando que não se enquadra na categoria dos trabalhadores que se empolgam com este discurso e se orgulham em se dizerem “viciados em trabalho”. Talvez isso se deva à experiência, ao tempo que já está trabalhando na mesma empresa, quase quatro anos, e, mesmo apresentando as qualidades

exigidas para ser promovido, isso nunca ocorre. Tal situação contribui para o sentimento de frustração e de falta de motivação:

Olha, se eu pudesse, eu não trabalhava. Trabalho, para mim, é só uma forma para eu conseguir o meu sustento. Trabalho para viver, não vivo para trabalhar. Eu não sou dessas pessoas que veem no trabalho toda essa importância, que não conseguem ter uma vida fora do trabalho, essas pessoas viciadas em trabalho. Eu conheço os *workaholics*, pessoas bitoladas e obcecadas pelo trabalho. Eu quero ter meu tempo livre, curtir minha vida. Eu vou tentar fazer da melhor forma possível, mas eu gosto de ter, poder aproveitar o meu tempo que já é pouco. Acho que oito horas de serviços dentro de um escritório, isso não é vida de jeito nenhum. Tenho a sensação de que a minha vida está indo embora, aquilo ali, o tempo está passando e eu estou envelhecendo e o mundo lá fora está rodando. Trabalho como sustento, sou dessa linha. Se a gente ganhasse aquela renda universal do Suplicy, eu ia ser feliz, sabe? Trabalho só pra poder ter um sustento mesmo, meu grande desejo é trabalhar e ser feliz no trabalho, fazer de um hobby o seu trabalho, isso é extremamente difícil, muitas pessoas por aí, passam a vida e morrem, não descobriram um dom ou uma verdadeira vocação (Paulo, 28 anos, analista de testes).

Numa tentativa de achar um hobby para sua vida, Paulo estava para iniciar, na época em que a entrevista foi realizada, um curso de gastronomia. Em uma conversa informal recente, fui informada de que passou o ano de 2019 realizando diversos cursos de culinária, embora não tenha pretensão de deixar a sua carreira de analista de testes para tentar se aventurar no ramo alimentício. Diz que encontrou uma atividade que lhe traz satisfação pessoal, além de preencher o seu tempo livre com uma atividade prazerosa.

Com a presente pesquisa, pode-se observar que o sucesso no trabalho está associado também com a possibilidade de consumir, seja em relação a realizar viagens para o exterior, seja no sentido de entender que a função do trabalho é dar condições de comprar aquilo que se deseja:

[Sobre a importância de trabalhar] Renda e, além da renda, é ter tranquilidade. Poder ter uma vida fora do trabalho é um prazer muito grande. Ter uma vida tranquila e poder gastar com coisa aleatória, com que eu quero, comprar comida (Breno, 27 anos, gerente de TI).

Diante do cenário em que as condições de trabalho podem favorecer o adoecimento, sobretudo mental, é comum que as empresas busquem algumas opções para propiciar que seus colaboradores apresentem qualidade de vida no trabalho. A fala de Paulo ilustra isto, explicando que, na empresa em que trabalha, existe uma política de

bem-estar responsável por alinhar produtividade a descontração. Assim sendo, frequentemente, ocorrem cafés da manhã e da tarde, com diversas frutas, numa tentativa de melhorar a alimentação, o que favorece a motivação dos empregados, que passam a perceber os diferenciais existentes na empresa em que trabalham em comparação às demais, gerando a sensação de que não estão no ambiente de trabalho, e sim realizando uma atividade capaz de trazer satisfação pessoal. Com isso, a empresa também diminui os gastos com possíveis afastamentos, uma vez que as atividades desenvolvidas são exercidas por profissionais altamente especializados cuja substituição destes pode gerar problemas e custos para a empresa:

O ambiente em si é [bom], eles têm as políticas deles, a produtividade vem alinhada à descontração. (...). Tem um programa de café da manhã lá, que eles oferecem para dar uma ajuda, assim... É café da manhã e da tarde, tem fruta para o pessoal pegar, não todos os dias, mas, frequentemente tem fruta e tal, salgado. Tem máquina lá de café expresso, o pessoal pode pegar à vontade, chocolate quente, café, chá. Isso são incentivos, em muitos lugares de trabalho isso não é de graça, isso tem um custo, lá é de graça. As pessoas podem pegar e tomar, então esse programa de uma ajuda alimentícia, isso dá, ajuda bem, ninguém gosta de trabalhar com fome (Paulo, 28 anos, analista de testes).

Em julho de 2018, tive a oportunidade de visitar um espaço de *coworking* da cidade de São Carlos, o qual, atualmente, abriga diferentes empresas e *startups*. Sua arquitetura é inusitada, similar ao do universo simbólico da Google, no qual se identifica elementos de criatividade, modernidade e juventude, com o propósito de criar um ambiente de trabalho que estimula a permanência e a satisfação dos trabalhadores (CASAQUI; RIEGEL, 2009). Durante a visita guiada com um membro deste espaço, pode-se observar a existência de amplos espaços ocupados por pessoas que trabalham em diversas empresas, sendo que os produtos e os serviços são relacionados majoritariamente à tecnologia. Os ambientes eram compartilhados, e algumas empresas possuíam estandes com divisória em vidro. Os trabalhadores estavam vestindo roupas comuns, calças e camisetas. Havia também frases em todo o espaço enfatizando a ideia de que pessoas comuns não seriam capazes de mudar o mundo. São realizados eventos frequentes no ambiente.

Esta visita foi reveladora no sentido de conseguir ilustrar as condições e a organização do trabalho dos desenvolvedores de software das empresas mais “despojadas” às quais bibliografia se refere. A sensação inicial é a de que aquele ambiente

é tudo, menos um local de trabalho. Assim, num primeiro momento, parece que se está numa cafeteria. Para os trabalhadores que estão a iniciar a carreira neste tipo de ambiente, é provável que se desperte um sentimento de excitação, de exaltação da modernidade, uma esperança de vida melhor, em comparação com as vivências de trabalho dos pais e avós e tendo como referência formas de trabalho rotineiro, chato e exaustivo. Entretanto, com o passar do tempo, toda aquela exaltação se transforma em preocupação em atingir os resultados estabelecidos, em se sentir incapaz de realizar do que lhe é cobrado, passando a ser mais próximo do trabalho tradicional. É provável que, com passar do tempo, perceba que não faz parte do restrito grupo que “muda o mundo”.

Ainda neste sentido, o ambiente de trabalho apresenta, muitas vezes, uma disposição que favorece o bem-estar, sendo comum existir nas empresas e *coworkings* espaços para convivência com paredes pintadas em cores fortes, com frases motivacionais expostas em cartazes e letreiros, sofás, televisão, videogames, área de café. Há ainda um gosto por uma liberdade para deslocar-se pela empresa, sem necessidade de pedir autorização para o superior hierárquico. Neste sentido, Davi descreve o seu meio ambiente de trabalho:

O espaço físico sim, tem uma área de descanso com sofás e televisão e área de café, tem uma área lá fora com restaurante e lanchonete, que pode ir a hora que quiser, tomar um ar, tem um jardim da empresa, que você pode passear assim, fazer uma caminhada, então o espaço físico é agradável (Davi, 27 anos, analista de suporte).

A respeito das salas de decompressão, designação para os espaços anteriormente descritos, deve-se levar em conta que estes espaços buscam gerar o bem-estar para os funcionários durante o período de trabalho, de modo que um pequeno intervalo possa favorecer a criatividade destes trabalhadores, a fim de que sejam mais produtivos, considerando que o trabalho em TI é potencialmente criativo. Para isso, conta, com frequência, com elementos decorativos que fazem referência a ícones da cultura pop, jogos de vídeo game, filmes famosos, livros infanto-juvenis conhecidos e apreciados pelos trabalhadores, que são jovens da “geração Y”, que nasceram em sua maioria no final da década de oitenta até o início dos anos 2000, e, supostamente, apresentam as características necessárias para o modelo de trabalhador exigido pela nova configuração do trabalho: versatilidade, mobilidade, desprendimento e ousadia (PIRES, 2016). Deste modo, tenta-se exteriorizar os gostos dos trabalhadores para que eles se sintam mais

confortáveis, como se estivessem no espaço que materializa os seus ideais de ambiente de trabalho e de vida, gerando a sensação de que o trabalho é o meio para se atingir o sucesso e, em razão disso, não devem medir esforços para chegarem a este objetivo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A relação entre saúde e trabalho se alterou durante o tempo, variando, sobretudo, com as transformações das formas de organização do trabalho. O interesse de se observar as condições de saúde do trabalhador já estava presente nos princípios do capitalismo industrial, na Inglaterra, no final do século XVIII, e, do ponto de vista do patronato, tinha como objetivos principais diminuir os acidentes de trabalho, visando diminuir os custos para o capitalista. E devido a luta das associações de trabalhadores e realização de greves, foi possível verificar a melhora nas condições de higiene do ambiente da fábrica e na conquista de direitos trabalhistas e previdenciários. No momento posterior, a partir dos anos 1920, os estudos sobre trabalho e saúde, já estavam voltados para entender como as condições de trabalho poderiam interferir na saúde física do trabalhador, em razão dos esforços repetitivos. O terceiro momento, a partir das manifestações de 1968, é marcado pelo interesse em entender com a organização do trabalho pode contribuir para o sofrimento do trabalhador, isto é, pode atingir os aspectos psicológicos dos trabalhadores.

Ao se levar em conta a contribuição dos artefatos tecnológicos para o alívio do fardo físico no trabalho, deve-se considerar a ampliação da necessidade de investimento subjetivo por parte do trabalhador para desenvolver a sua atividade, trazendo novas questões para o indivíduo, seja o sofrimento decorrente das incertezas das formas flexíveis de trabalho, ou da crescente necessidade de envolvimento pessoal no processo produtivo e das novas formas de controle sobre o trabalhador, questionando as teorias de que o capitalismo cognitivo tenha gerado mais autonomia e qualidade de vida para os trabalhadores. Além disso, no campo do trabalho digital, de um lado, existem aqueles cujo trabalho garante uma margem de criatividade para sua execução, como é o caso dos desenvolvedores de softwares. De outro, mesmo com a aplicação das novas tecnologias informacionais, não deixam de existir trabalhadores cuja a atividade é repetitiva e rotineira e o processo de trabalho é precário, como é o caso das operadoras de *telemarketing*.

No que tange à escolha dos sujeitos desta pesquisa, deve-se informar que os trabalhadores digitais retratam uma categoria na qual se verificam os elementos que caracterizam o novo perfil do trabalhador, aquele decorrente da adoção do modelo de acumulação flexível associado à implementação das tecnologias informacionais. Dentre os atributos que caracterizam estes trabalhadores estão a competência técnica associada

às qualidades subjetivas e a capacidade de trabalhar em equipe. O setor é marcado pela forte presença de pessoas jovens, e desde o processo de seleção e recrutamento, as empresas buscam indivíduos que sejam polivalentes e tenham expectativas pessoais e profissionais que se alinhem aos valores da empresa. A partir disso, procurou-se entender como os elementos da organização do trabalho se relacionam com a saúde e a subjetividade destes trabalhadores.

Observa-se que, no exercício das atividades dos trabalhadores de TI, a subjetividade deve ser levada em conta, isto porque o trabalho passa a exigir o engajamento pessoal. Em decorrência disso, o sofrimento pode ficar evidenciado. Este decorre da insegurança em não alcançar as metas estabelecidas, o que pode se manifestar pelo medo de ser incompetente, isto é, não possuir as habilidades necessárias para executar o próprio trabalho. Outra fonte de sofrimento tem origem quando não se obtém reconhecimento pelo trabalho realizado, de modo que todos os medos e angústias despendidos para a realização da atividade laboral não sejam recompensados. Além do mais, a intensificação do trabalho contribui para o sentimento de esgotamento, bem como o não alinhamento aos discursos compartilhados pelas empresas do setor podem despertar o medo do desemprego.

Sob o ponto de vista do controle do trabalho, a hierarquia e a autoridade formal foram deslegitimadas, houve afastamento da perspectiva de um trabalhador permanecer durante toda a carreira numa mesma firma, razão pela qual a rotatividade entre empregos e empresas é comum. Desde o processo de seleção de trabalhadores são considerados critérios que exaltam o “saber-ser”, as competências relacionais, principalmente, no que tange à abertura para receber críticas, autocontrole, bom humor, a aptidão para a comunicação e as capacidades de empenho e adaptação.

Além disso, é necessário destacar as alterações nas estruturas de controle, visto que ocorreu a crítica do regime disciplinar taylorista, baseado na disciplina e no controle dos tempos e movimentos do corpo, enquanto passou-se a acentuar o controle decorrente do engajamento subjetivo, privilegiando o comportamento autônomo e empreendedor. A respeito da flexibilidade, observa-se um caráter paradoxal, que gera o sentimento de liberdade, por um lado, e, por outro, disponibilidade permanente para alcançar as metas estabelecidas pela empresa, uma vez que trabalho pode ser desempenhado em qualquer lugar. Nota-se que empresas mais tradicionais são mais rigorosas em relação à concessão

de *home office*, permitindo apenas em casos excepcionais, como, por exemplo, após um dia de trabalho que se estendeu pela madrugada.

Devido ao uso de dispositivos eletrônicos, a troca de mensagens pelo celular e a realização de telefonemas, pode ocorrer a naturalização do trabalho em momentos de descanso do trabalhador, enfraquecendo os limites entre trabalho e vida pessoal. Outra medida comum é a flexibilização dos horários de trabalho, que gera o prolongamento da jornada, principalmente, quando se aproxima dos prazos para o cumprimento de metas ou finalização de projetos. É comum que clientes possam interferir na realização do trabalho, o que gera estresse para os trabalhadores do setor de desenvolvimento de software, uma vez que as cobranças são excessivas e os clientes modificam os pedidos com frequência.

O trabalho não é neutro, no que se refere à afirmação da identidade ou patologia, atuando em conjunto com os fatores individuais, os coletivos de trabalho e a história da empresa. Além disso, o trabalho pode ser entendido de duas maneiras: enquanto prescrito, ao se referir ao conjunto de tarefas elementares que devem ser realizadas, e como real ao se relacionar com o modo como o trabalhador executa as suas tarefas no dia-a-dia. A respeito do trabalho real, em situações de prazos atrasados, o trabalhador deve realizar escolhas sobre o que tem prioridade para ser feito, e o grande volume de trabalho resulta em estresse e, por vezes, adoecimento.

Observa-se o cansaço dos entrevistados que tentam conciliar estudos, trabalho e vida pessoal. Muitas vezes, experiências anteriores em trabalho com ritmo intenso podem mascarar elementos estressantes e desgastantes do trabalho atual. Nota-se que os entrevistados mais jovens se incomodam menos com o ritmo acelerado de trabalho e a dinamicidade do setor, demonstrando-se mais abertos para a necessidade constante de aprendizado. O envelhecimento do setor é precoce. A partir dos trinta e poucos anos, os trabalhadores procuram opções de trabalho menos exaustivas, razão pela qual passam a se interessar por cargos de gestão, começam a cogitar sobre abrir o próprio negócio ou, então, passam a buscar novas oportunidades de trabalho, na esperança de encontrar mais estabilidade.

Embora exista uma preponderância nos relatos sobre sofrimento psíquico, esgotamento profissional, de perturbações psicossomáticas e outras formas de adoecimento mental, gerando, eventualmente, a necessidade de uso de medicamentos, ainda estão presentes as doenças relacionadas ao exercício repetitivo de atividades,

referentes ao trabalho fordista-taylorista, tal como tendinite, dor nos joelhos, gastrite, tornado necessária a intervenção médica e utilização de equipamentos ergonômicos.

A presença constante de gripes e resfriados indicam problemas de queda da imunidade. Supõe-se que o adoecimento corriqueiro ocorra devido ao estilo de vida proporcionado pelo trabalho, em que se dorme poucas horas por dia e a alimentação não é balanceada, sendo que, em alguns momentos deixa-se de comer e, em outros, come-se compulsivamente. Para se manter em alerta, os trabalhadores consomem, ao longo de dia, grandes quantidades de café.

Outra questão que merece ênfase diz respeito ao reconhecimento, tanto em termos de remuneração, quanto reconhecimento por parte do superior, dos colegas e dos clientes por um trabalho bem feito. Isto ocorre porque o trabalho não é visto mais como meramente uma forma de subsistência e, sim, como uma atividade que contribui para um bem maior. Observa-se que, muitas vezes, o reconhecimento ocorre em casos excepcionais, no qual o trabalhador se desdobrou e realizou algo sobre-humano. Diante da ausência de reconhecimento, os trabalhadores sentem que seus esforços não foram recompensados, reconduzindo-os ao sofrimento, podendo atingir o nível mais alto da insatisfação, que é o adoecimento mental. Antes de adoecerem, os insatisfeitos vão atrás de novas oportunidades. Já os trabalhadores satisfeitos com seu trabalho, sentem que seus esforços foram validados, que o sofrimento contribuiu para a o resultado do trabalho e para a construção da própria identidade, gerando uma sensação de autoestima elevada.

Numa tentativa de encontrar medidas para atingir as metas e continuar com disposição para realizar as atividades laborais, e, portanto, manter a saúde física e psicológica, não raras as vezes, os trabalhadores buscam algumas atividades de lazer, realizam de atividades físicas, tocam instrumentos musicais e tentam compensar no final de semana as poucas horas de sono perdidas nos dias úteis. Verifica-se a presença de empresas que aparentam ter um discurso “politicamente correto”, no sentido de afirmar que é necessário se desligar do trabalho, a fim de evitar situações extremas como o *burnout*, porém, na prática, não reduzem as metas e as cobranças por resultados e inovação. Além disso, as empresas buscam aliar políticas de bem-estar com descontração, “estilo Google”, oferecendo alimentos para os trabalhadores, criando espaços de convivência, capazes de agregar produtividade com diversão e divulgando o discurso de “ame o seu trabalho”.

No momento de definição do tema da pesquisa, observou-se uma lacuna a respeito da questão de saúde dos desenvolvedores de softwares. A escolha metodológica pela realização de entrevistas semiestruturadas permitiu apresentar uma visão geral sobre a questão de saúde. Foi possível notar que o assunto saúde é delicado, talvez isto ocorra em razão do medo de suscitar questões que poderiam desestruturar e incapacitar os trabalhadores para as suas atividades laborais. Tendo em vista o aprendizado metodológico tido com a presente pesquisa, sugere-se, para futuros trabalhos que se dediquem a estudar a questão da saúde dos trabalhadores do setor de TI, que se utilizem de estratégias e ferramentas que permitam observar, por períodos mais longos o cotidiano de vida e trabalho dos profissionais, bem como realizar diversas incursões em campo, de forma a propiciar uma relação mais próxima com os sujeitos de pesquisa, de forma a se observar as possíveis contradições entre discursos e práticas.

Buscou-se, com este trabalho, trazer alguma luz sobre questões pertinentes à relação entre trabalho e saúde/subjetividade dos trabalhadores de TI, mas ainda muito é preciso ser feito, observando-se a realidade de trabalho de outros segmentos do setor de TI, envolvendo outras localidades, formatos de empresas e perfis profissionais, também em amplo diálogo com as áreas da saúde.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVES, Giovanni. Trabalho flexível, vida reduzida e precarização do homem-que-trabalha: perspectivas do capitalismo global no século XXI. In: VIZZCCARO-AMARAL, André Luís et al (Org.). **Trabalho e Saúde: a precarização do trabalho e a saúde do trabalhador no século XXI**. São Paulo: Ltr, 2011b. Cap. 1. p. 39-55.

ANTUNES, Ricardo e BRAGA, Ruy. “Apresentação”. IN: ANTUNES, Ricardo e BRAGA, Ruy (orgs.). **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009.

ANTUNES, Ricardo. Desenhando a nova morfologia do trabalho no Brasil. **Estudos Avançados**, v. 28, n. 81, p. 39-53, 2014.

ARAÚJO, M. R.; MORAIS, K. R. Precarização do trabalho e o processo de derrocada do trabalhador. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 20, n. 1, p. 1-13, 30 dez. 2017.

BOLTANSKI, Luc; CHIAPELLO, Eve. **O Novo Espírito do Capitalismo**. Editora wmf Martins Fontes, São Paulo, 2009.

BONELLI, M. DA G. Arlie Russell Hochschild e a sociologia das emoções. **Cadernos Pagu**, n. 22, p. 357-372, 30 mar. 2016.

BORSOI, Izabel Cristina Ferreira. Da relação entre trabalho e saúde à relação entre trabalho e saúde mental. **Psicologia & Sociedade**, [s.l.], v. 19, n. , p.103-111, 2007. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s0102-71822007000400014>.

BRAGA, R. A vingança de Braverman: o infotaylorismo como um contratempo. IN: ANTUNES, Ricardo e BRAGA, Ruy (orgs.). **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009.

BRASIL. **Lei nº 8248**, de 23 de outubro de 1991. Brasília, DF, Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8248.htm>. Acesso em: 10 out. 2018.

_____. **Lei nº 12504**, de 11 de outubro de 2011. Brasília, DF, Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L12504.htm>. Acesso em: 08 nov. 2018.

BRIDI, Maria Aparecida; MOTIM, Benilde. Trabalho e trabalhadores na indústria de informática. In: Contemporânea – Revista de Sociologia da UFSCar. São Carlos, v. 4, n. 2, jul./dez., 2014, pp. 351-380.

_____. O Trabalho no Setor de Informática no Paraná: reflexões sociológicas. **Revista Paranaense de Desenvolvimento - RPD**, Curitiba, 34, jun. 2013. Disponível em: <<http://www.ipardes.pr.gov.br/ojs/index.php/revistaparanaense/article/view/545/815>>. Acesso em: 11 Set. 2018.

CASTEL, Robert. Metamorfoses do trabalho. In: FIORE, LOURENÇO e NORONHA. **Globalização: o fato e o mito**. Rio de Janeiro: EdUERJ, 1998.

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede: Volume I**. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2005.

CASTILLO, Juan José. Las Fabricas de software en España. Organizació y división del trabajo: El trabajo fluido em sociedad de la inforación. Política e Sociedade. **Revista de Sociologia Política**, vol. 7, nº 13, 2008.

CASTRO, Barbara. **Afogados em contratos: as relações de trabalho no setor de TI**. 2013. Tese de doutorado. Departamento de Ciência Política do IFCH – Universidade Estadual de Campinas, São Paulo.

COCCO, Giuseppe; VILARIM, Gilan de Oliveira. Trabalho imaterial e produção de software no capitalismo cognitivo. In: **Liinc em Revista**. Rio de Janeiro, v. 5, n. 2, p. 173-190, set. 2009.

CORDEIRO, Bruna Kozlowski. O trabalho em Call center: A saúde do trabalhador e sua relação com a atividade. Dissertação de mestrado em Psicologia, Universidade Federal Fluminense, 2011.

CORSANI, Antonella. Elementos de uma ruptura: a hipótese do capitalismo cognitivo. In Cocco, G.; Galvão, A.P.; Silva, G. **Capitalismo cognitivo: trabalho, redes e inovação**. Rio de Janeiro, DP&A Editora, 2003.

COSTA, Hermes Augusto; COSTA, Elizardo Scarpatti. Trabalho em call centers em Portugal e no Brasil: a precarização vista pelos operadores. **Tempo soc.**, São Paulo, v. 30, n. 1, p. 105-127, Abr. 2018. Disponível <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-20702018000100105&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 02 Dez. 2019. <http://dx.doi.org/10.11606/0103-2070.ts.2018.123181>.

D'ARCY, John et al. Reflecting on the “Dark Side” of Information Technology Use. **Communications Of The Association For Information Systems**, [s.l.], v. 35, p.109-118, 2014. Association for Information Systems. <http://dx.doi.org/10.17705/1cais.03505>.

DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. **A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal**. São Paulo: Editora Boitempo, 402 p, 2016.

DEJOURS, Christophe. Por um novo conceito de saúde. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 14, n. 54, p. 7-11, abr./jun. 1986.

_____, Christophe. **A banalização da injustiça social**. Rio de Janeiro: FGV, 2011a.

_____, Christophe. Psicopatologia do trabalho – Psicodinâmica do Trabalho. **Laboreal**, Porto, v.7, n.1, p.13-16, 2011b. Disponível em: <<http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=37t45nSU5471124227847824511>>. Acesso em 07 jul 2018.

_____, Christophe. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. 5. ed. São Paulo: Cortez- Oboré, 2015.

DEJOURS, Christophe; ABDOUCHELI, Elisabeth; JAYET, Chistian. **Psicodinâmica do Trabalho**: Contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas, 2011.

EHRENBERG, Alain. **O Culto da Performance**: da aventura empreendedora à depressão nervosa. Tradução de Pedro Bendassolli. Aparecida: Ideias & Letras, 2010.

FONSECA, Regina Lúcia de Almeida; PÉREZ-NEBRA, Amalia Raquel. A epidemiologia do teletrabalhador: impactos do teletrabalho na saúde mental. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v.15, n.2, p.303-318, 2012.

FONTANELLA, Bruno José Barcellos; RICAS, Janete; TURATO, Egberto Ribeiro. Amostragem por saturação em pesquisas qualitativas em saúde: contribuições teóricas. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro , v. 24, n. 1, p. 17-27, Jan. 2008 . Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2008000100003&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 07 Mar. 2020. <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2008000100003>.

FOUCAULT, Michel. **Vigiar e punir: história da violência nas prisões**. Petrópolis: Vozes, 2007.

GAULEJAC, Vincent de. **Gestão como Doença Social: Ideologia, poder gerencialista e fragmentação social**. 3. ed. São Paulo: Ideias e Letras, 2005.

GOMEZ, Carlos Minayo; VASCONCELLOS, Luiz Carlos Fadel de; MACHADO, Jorge Mesquita Huet. Saúde do trabalhador: aspectos históricos, avanços e desafios no Sistema Único de Saúde. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro , v. 23, n. 6, p. 1963-1970, jun. 2018 . Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232018000601963&lng=pt&nrm=iso>. acesso em 08 mar. 2020. <https://doi.org/10.1590/1413-81232018236.04922018>.

GORZ, André. O imaterial. **Conhecimento, valor e capital**. São Paulo: Annablume, 2005.

GUTIÉRREZ, Jose Guadalupe Rodríguez; DE LA GARZA TOLEDO, Enrique. Trabajo cognitivo y control sobre el proceso de trabajo: la producción de software. **UCLA-IRLE-Working Papers**, 2010. Disponível em: <<http://escholarship.org/uc/item/3dg9877r>>.

HAN, Byung-Chul. **Sociedade do cansaço**. Tradução ; Giachini, Enio Paulo. 2. 2017. Vozes, Petrópolis.

HARVEY, David. **Condição Pós-Moderna: Uma Pesquisa sobre as Origens da Mudança Cultural**. 17. ed. São Paulo: Edições Loyola, 2008.

HONNETH, Axel. Trabalho e reconhecimento: tentativa de uma redefinição. **Revista Civitas**, Porto Alegre, v. 8 n. 1, p. 46- 67, jan./abr. 2008.

HOSCHCHILD, A. **The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling**. Berkeley: University of California Press. 1983.

HUWS, Ursula Elin; JAGGER, Nick; O'REAGAN, Siobhan. Telework and Globalisation. **Institute for Employment Studies**. UK, 1999. Disponível em <http://www.employment-studies.co.uk/system/files/resources/files/358.pdf> . Acesso em 11 de Set. 2018.

IEGER, Eliana Maria; BRIDI, Maria Aparecida. Profissionais de TI: perfil e o desafio da qualificação permanente. Associação Brasileira de Estudos do Trabalho (ABET). **Revista da ABET**, v. 13, n. 2, Julho a Dezembro (2014).

JACQUES, Maria da Graça Corrêa. Abordagens teórico-metodológicas em saúde/doença mental & trabalho. **Psicol. Soc.**, Belo Horizonte , v. 15, n. 1, p. 97-116, Jan. 2003 . Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-

71822003000100006&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 02 Dez. 2019. <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-71822003000100006>.

LACAZ, Francisco Antonio de Castro. O campo Saúde do Trabalhador: resgatando conhecimentos e práticas sobre as relações trabalho-saúde. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro , v. 23, n. 4, p. 757-766, Abr. 2007 . Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2007000400003&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 10 Jan. 2020. <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-311X2007000400003>.

LAZZARATO, Maurizio; NEGRI, Antonio. **Trabalho imaterial: formas de vida e produção de subjetividade**. Rio de Janeiro: DP&A, 2001.

LIMA, Jacob Carlos; OLIVEIRA, Daniela Ribeiro de. Trabalhadores digitais: as novas ocupações no trabalho informacional. **Soc. estado.**, Brasília , v. 32, n. 1, p. 115-143, Apr. 2017. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010269922017000100115&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 07 Ago. 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/s0102-69922017.3201006>.

LIMA, Jacob Carlos; PIRES, Aline Suelen. Youth And The New Culture Of Work: Considerations Drawn From Digital Work. **Sociol. Antropol.**, Rio de Janeiro , v. 7, n. 3, p. 773-797, Sept. 2017 . Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2238-38752017000300773&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 01 Jul. 2019. <http://dx.doi.org/10.1590/2238-38752017v735>.

LINS, Bernardo. Perfil industrial do setor de software. In: GADELHA, Marcondes (relator). **O mercado de software no Brasil : problemas institucionais e fiscais**. Brasília: Câmara dos Deputados, Coordenação de Publicações, 2007, p. 27-34.

LOPES, Marcia Cavalcanti Raposo. Subjetividade e trabalho na sociedade contemporânea. **Trab. educ. saúde**, Rio de Janeiro , v. 7, n. 1, p. 91-113, Junho

de 2009. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1981-77462009000100005&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 10 Jan. 2020. <http://dx.doi.org/10.1590/S1981-77462009000100005>.

LUCCA, Sérgio Roberto de et al . Fatores de estresse relacionado ao trabalho: as vozes dos atendentes de telemarketing. **Cad. psicol. soc. trab.**, São Paulo , v. 17, n. 2, p. 290-304, dez. 2014 . Disponível em http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-37172014000300011&lng=pt&nrm=iso. Acesso em 02 dez. 2019.

MENDES, René; DIAS, Elizabeth Costa. Da medicina do trabalho à saúde do trabalhador. *Revista de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 25, n. 5, p. 341-349, 1991.

MENDES, Ana Magnólia Bezerra. Aspectos psicodinâmicos da relação homem-trabalho: as contribuições de C. Dejours. **Psicol. cienc. prof.**, Brasília , v. 15, n. 1-3, p. 34-38, 1995 . Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98931995000100009&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 10 Jan. 2020. <http://dx.doi.org/10.1590/S1414-98931995000100009>.

MERLO, Álvaro Roberto Crespo; LAPIS, Naira Lima. A saúde e os processos de trabalho no capitalismo: reflexões na interface da psicodinâmica do trabalho e da sociologia do trabalho. **Psicol. Soc.**, Porto Alegre , v. 19, n. 1, p. 61-68, Abr. 2007 . Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822007000100009&lng=en&nrm=iso. Acesso em 04 Abr. 2020. <https://doi.org/10.1590/S0102-71822007000100009>.

MINAYO-GOMEZ, Carlos; THEDIM-COSTA, Sonia Maria da Fonseca. A construção do campo da saúde do trabalhador: percurso e dilemas. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro , v. 13, supl. 2, p. S21-S32, 1997 . Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X1997000600003&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 10 Jan. 2020. <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-311X1997000600003>.

MOULIER-BOUTANG, Yann. O território e as políticas de controle do trabalho no capitalismo cognitivo. In Cocco, G.; Galvão, A.P.; Silva, G. **Capitalismo cognitivo: trabalho, redes e inovação**. Rio de Janeiro, DP&A Editora, 2003.

MOURA JUNIOR, Pedro Jácome de; HELAL, Diogo Henrique. Profissionais e profissionalização em Tecnologia da Informação: indicativos de controvérsias e conflitos. **Cad. EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 2, p. 321-338, Junho/2014. Disponível <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-39512014000200010&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 11 Set. 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/1679-39519889>.

MORAIS, Franciane Andrade de. **Emoções no Contexto da Educação Profissional e Tecnológica: contribuições para a compreensão do trabalho emocional docente**. 2019. 66 f. Tese (Doutorado) - Curso de Psicologia, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2019.

OLIVEIRA, Daniela Ribeiro de. **Os trabalhadores da indústria de software: flexíveis e precários?** São Carlos: UFSCar, 2009. 114f. Dissertação (Mestrado), Universidade Federal de São Carlos, 2009.

PADILHA, Valquiria. Nojo, humilhação e controle na limpeza de shopping centers no Brasil e no Canadá. **Caderno CRH**, v. 27, n. 71, 2014.

PAIVA, Kely César Martins; DUTRA, Michelle Regina Santana; LUZ, Talita Ribeiro da. Comprometimento organizacional de trabalhadores de call center. **Rev. Adm.** (São Paulo), São Paulo, v. 50, n. 3, p. 310-324, Set. 2015. Disponível <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-21072015000300310&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 02 Dez. 2019. <http://dx.doi.org/10.5700/rausp1202>.

PIRES, Aline Suelen. A “geração Y” e o discurso da flexibilidade geracional entre trabalhadores da área de Tecnologia da Informação (TI). In: ENCONTRO ANUAL DA

ANPOCS, 40. 2016. Anais. Caxambu: Anpocs, 2016. Disponível em: <<http://www.anpocs.com/index.php/papers-40-encontro/st-10/st048/10151-a-geracao-y-e-o-discurso-da-flexibilidade-geracional-entre-trabalhadores-da-area-de-tecnologiadainformacao-ti/file>>. Acesso em: abril 2019.

POTENGY, Giselia Franco. Espaço e Tempo no trabalho para as redes de comunicação e informação. **Estudos de Sociologia**, Araraquara, v. 11, n. 21, p. 29-47, 2006.

RAGU-NATHAN, T. S. et al. The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation. **Information Systems Research**, [s.l.], v. 19, n. 4, p.417-433, dez. 2008. Institute for Operations Research and the Management Sciences (INFORMS). <http://dx.doi.org/10.1287/isre.1070.0165>.

RAMALHO, C.; ARRUDA, F.; SATO, L.; HAMILTON, L. Viver na baía: dimensões psicossociais da saúde e do controle no trabalho de teleatendimento. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 11, n. 1, p. 19-39, 1 jun. 2008.

REDAÇÃO. **São Carlos é o Vale do Silício brasileiro**. 2018. Disponível em: <<https://revistapegn.globo.com/Videos/noticia/2018/04/sao-carlos-e-o-vale-do-silicio-brasileiro.html>>. Acesso em: 08 nov. 2018.

ROCHA, Lys Esther. **Estresse ocupacional em profissionais de processamento de dados**: condições de trabalho e repercussões na vida e saúde dos analistas de sistemas. 1996. Tese (Doutorado em Medicina Preventiva) - Faculdade de Medicina, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1996. doi:10.11606/T.5.1996.tde-06042010-122152. Acesso em: 2018-09-19.

ROCHA, Edimeire das Chagas; AGUILLERA, Fernanda. Rotatividade em call center: para além de indicadores, um chamado à ação. **Psicologia Revista**, [S.l.], v. 25, n. 2, p. 371-393, dez. 2016. ISSN 2594-3871. Disponível em: <<https://revistas.pucsp.br/psicorevista/article/view/25246>>. Acesso em: 02 dez. 2019.

REPULLO JUNIOR, Rodolpho. Faculdade de Saúde Pública da USP: da Higiene dos Lugares de Trabalho à Saúde do Trabalhador. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**, Belo Horizonte, v. 2, n. 4, p.283-289, out/dez 2004. Disponível em: <http://www.rbmt.org.br/details/179/pt-BR/faculdade-de-saude-publica-da-usp--da-higiene-dos-lugares-de-trabalho-a-saude-do-trabalhador>. Acesso em: 08 mar. 2020.

RODRIGUES, Leôncio Martins. **Trabalhadores, sindicatos e industrialização**. São Paulo: Brasiliense, 2009.

ROSENFELD, Cinara Lerrer; ALVES, Daniela Alves de. Autonomia e Trabalho Informacional: o Teletrabalho. Dados: **Revista de ciências sociais**, Rio de Janeiro Vol. 54, n.01, p. 207-233, 2011.

SANTOS, Eliane F.; FONTENELLE, Isleide A. A CONSTRUÇÃO DE SENTIDO PARA O TRABALHO EMOCIONAL. **RAM, Rev. Adm. Mackenzie**, São Paulo , v. 20, n. 1, eRAMG190089, 2019 . Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1678-69712019000100303&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 13 mar. 2020. Epub 25-Mar-2019. <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eramg190089>.

SCHUMPETER, Joseph Alois. **A Teoria do desenvolvimento econômico**. São Paulo, Nova Cultural, 1997.

SCOLARI, Carolina; COSTA, Silvia Generali da; MAZZILLI, Cláudio. Prazer e sofrimento entre os trabalhadores de Call Center. *Psicol. USP*, São Paulo , v. 20, n. 4, p. 555-576, Dez. 2009 . Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65642009000400005&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 02 Dez. 2019. <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-65642009000400005>.

SELIGMANN-SILVA, Edith et al . Saúde do Trabalhador no início do século XXI. **Rev. bras. saúde ocup.**, São Paulo , v. 35, n. 122, p. 185-186, Dez. 2010 . Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-

76572010000200001&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 10 Jan. 2020. <http://dx.doi.org/10.1590/S0303-76572010000200001>.

SENNETT, Richard. **A corrosão do caráter: as consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo**. Rio de Janeiro: Record, 204p. 1999.

_____, Richard. **A cultura do novo capitalismo**. Rio de Janeiro: Editora Record, 2006.

SILVA, Edith Seligmann. A inter-relação trabalho-saúde mental: um estudo de caso. **Rev. adm. empres.**, São Paulo, v. 32, n. 4, p. 70-90, Out. 1992. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75901992000400007&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 24 Jun 2019. <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-75901992000400007>.

SOARES, A. Como segredos: as lágrimas no trabalho. In: LIMA, J. C. (org.). **Outras sociologias do trabalho: flexibilidades, emoções e mobilidades**. São Carlos: EduFSCar. 2013.

SOFTEX. **Software e Serviços de TI: A indústria brasileira em perspectiva – n.2/Observatório SOFTEX**. Campinas: [s.n.], 2012.

TOSTÓI, Liev. **Anna Kariênina**. São Paulo: Companhia das Letras, 2017.

VIANNA, Jaqueline Abreu **O trabalho mediado por TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação e seus efeitos sobre o trabalhador**. 2012. 242 f. Tese (Doutorado) - Curso de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012.

VILELA, Lailah Vasconcelos de Oliveira; ASSUNÇÃO, Ada Ávila. Trabalho emocional: o caso dos teleatendentes de uma central de atendimento. **Cad. psicol. soc. trab.**, São Paulo, v. 10, n. 2, p. 81-93, dez. 2007. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-37172007000200007&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 02 dez. 2019.

ZARIFIAN, Philippe. Engajamento subjetivo, disciplina e controle. **Novos Estudos CEBRAP**, n. 64, pp-23-31, nov. 2002.

APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA**A entrevista não identifica o (a) entrevistado (a).**

Data:

Local da entrevista:

Tempo de aplicação:

Início:

Término:

Trabalhador (a) entrevistado (a) – qual atividade desenvolve:

A) PERFIL DO ENTREVISTADO (A)

1. Sexo:

masculino feminino

2. Cor/Raça (declaração do (a) entrevistado (a) a partir das categorias do IBGE):

branca preta amarela parda indígena

3. Idade:

4. Estado civil:

solteiro(a) separado(a) /divorciado(a) vive junto

casado (a) viúvo(a) outros _____

5. Tem filhos? Quantos?

nenhum um dois três quatro cinco ou mais

6. Grau de escolaridade?

1º grau incompleto

1º grau completo

2º grau incompleto

2º grau completo

superior incompleto

superior completo

pós-graduação

7. Onde nasceu? Estado e município.

8. Em que cidade mora e há quanto tempo reside no município?

9. Qual o seu tipo de moradia?
() casa própria () alugada () outras (especificar)
10. Quantas pessoas moram em sua casa?
11. O/a Sr. (a) mora:
() sozinho(a) () com parceiro(a)/cônjuge () com parceiro(a)/cônjuge e filhos
() com os pais () com outros parentes () com colegas/república
() outras situações (especificar)
12. Quantas pessoas contribuem no orçamento familiar?
13. Qual a renda familiar? (Pode ser em salários mínimos, caso o(a) entrevistado(a) não queira declarar o valor)
14. Qual sua renda média mensal? (pode ser em salários mínimos, caso o(a) entrevistado(a) não queira declarar o valor)
15. Realiza mais de um trabalho remunerado? Qual?

B) TRAJETÓRIAS DE TRABALHO

B.1) CARACTERÍSTICAS DO TRABALHO

1. Como conseguiu o atual emprego?
2. O que fazia antes?
3. Por que escolheu essa atividade?
4. Há quanto tempo está nesse trabalho ou nessa empresa?
5. Tem algum vínculo ou contrato? Além dos vínculos com a empresa, você trabalha em outros projetos como autônomo, freelancer ou mesmo voluntário (no caso de software livre ou código aberto)?
6. Quais são as vantagens e desvantagens desse tipo de vínculo? (Pontos positivos e negativos.)
7. Qual é seu cargo/função?
8. Que atividades você realiza? Conte como é um dia de trabalho. Há rotina? O trabalhador gosta de ter/não ter rotina?
9. A carga de trabalho varia? Quais são os fatores desta variação?
10. Qual o tipo de remuneração (mensal, semanal, por projeto, outras)?
11. Recebe algum benefício como auxílios refeição e alimentação; assistência médica, odontológica e de medicamentos; auxílio escola; creche; vale transporte; seguro de vida, outros?

12. Quais são as principais atividades da empresa? (O que fabrica, projeta ou que serviços presta.)
13. Você trabalha em equipe, sozinho (a), com um grupo de trabalhadores?
14. Você gosta do trabalho que faz? Quais são as vantagens e desvantagens (pontos positivos e negativos) do seu trabalho? O que gera prazer e sofrimento no seu trabalho para você? O que você mudaria no seu trabalho?
15. Qual é seu horário de entrada e saída no trabalho? Esse horário é fixo ou varia?
Quantas horas costuma trabalhar por dia?
16. Faz horas extras? Em que situação? Se faz horas extras, estas são remuneradas ou vão para um banco de horas?
17. Em algum momento você trabalha fora do espaço físico da empresa? (Em caso positivo continue no subitem B.2, em caso negativo pule e passe adiante.) Costuma levar trabalho para casa depois do horário, em finais de semana e/ou feriados?
18. Costuma atender telefonemas ou responder e-mails de trabalho e ou de clientes/pacientes quando está fora da empresa ou do horário de trabalho?
19. Seu trabalho é supervisionado por alguém? Como é essa supervisão? O cliente participa? (Ele tem influência no desenvolvimento do projeto? Ele supervisiona de alguma forma sua atividade?)
20. Quais as qualidades necessárias para permanecer na atividade que exerce (área de TI)? É preciso ser flexível, criativo?
21. Você tem um espaço determinado para trabalhar na empresa (ilha de produção, célula, estação de trabalho individual ou coletiva)

B.2. SE TRABALHA EM CASA OU FORA DO ESCRITÓRIO

(se não, pular para B.3)

22. De onde partiu a decisão de trabalhar em home-office (ou fora do escritório)?
23. Quais as vantagens e desvantagens do home-office para o desenvolvimento do trabalho?
24. Como você separa trabalho/lazer e vida pessoal trabalhando em casa? Quais as estratégias que utiliza (estabelece horários/muda de espaço, de roupa, dias que não trabalha)?
25. Como é desenvolver o trabalho quando os outros moradores estão em casa?

B.3. PERSPECTIVAS DE TRABALHO

26. Como você analisa a sua permanência no setor/ou emprego? Considera que existe perspectiva de carreira?
27. Você se imagina neste mesmo trabalho/nesta mesma empresa daqui a cinco anos?
28. Quais são seus planos futuros em termos de trabalho/carreira? Tem perspectiva de abrir empresa própria ou trabalhar como autônomo?
29. Já cogitou mudar de emprego, de empresa ou até mesmo de área de trabalho? Por quê? O que te atrai nesta nova atividade?

B.4. SAÚDE

30. Tem ou teve algum problema de saúde recentemente? (Explorar)
Exemplos: dores (mãos, punhos, braços, costas), aumento da pressão arterial, gastrite e outros problemas gástricos, alteração drástica de peso, agravamento de problemas de saúde anteriores, depressão, ansiedade, irritabilidade, etc.
31. Relaciona esse problema, de alguma forma, com seu trabalho?
32. Já precisou se afastar do trabalho em algum período em razão de algum problema de saúde?
33. Faz uso contínuo de algum medicamento?
34. Considera seu trabalho estressante? O que o torna estressante? Se sim, o que faz para aliviar o stress? Há muita pressão? O que gera pressão?
35. Você se lembra de alguma situação no trabalho que o/a deixou particularmente nervosa/a ou estressado/a?
36. O ambiente de trabalho é agradável/saudável? Você se sente bem na empresa/no trabalho? (Explorar a questão da pressão, do relacionamento com os superiores e colegas, tipo de função exercida).
37. Você sente que o seu trabalho tem o reconhecimento que merece? (Pode falar tanto da parte financeira quanto de reconhecimento em um sentido mais amplo.)

B.5. LAZER

38. Você costuma tirar férias? Você se recorda quando tirou férias pela última vez?
Quanto tempo ficou de férias?

39. Que tipo de atividades costuma realizar em seus momentos de descanso? Exercícios físicos, vai ao clube, à igreja, participa de atividades culturais e/ou políticas? Joga futebol, visita parentes e amigos?

40. O que significa trabalhar e/ou ser trabalhador (a) na sua vida?